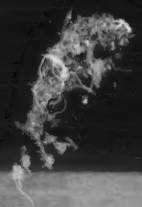
Rapport annuel de gestion
2005-2006

Services Québec

La mise en œuvre
d'un ***grand chantier***



Québec

Rapport annuel de gestion
2005-2006

Services Québec

*La mise en œuvre d'un **grand chantier***

Québec

Services Québec

Ce document a été rédigé par Services Québec.

Concept graphique, réalisation graphique : Bussières communications
Photographies du Comité de direction : Diane Bussières

Révision linguistique et certaines photos gouvernementales : Direction des affaires publiques
et des communications du ministère des Services gouvernementaux

Dépôt légal - 4e trimestre 2006
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada

ISBN-13 : 978-2-550-48668-8 (imprimé)

ISBN-10 : 2-550-48668-4 (imprimé)

ISBN-13 : 978-2-550-48640-4 (PDF)

ISBN-10 : 2-550-48640-4 (PDF)

ISSN : 1911-785X (imprimé)

ISSN : 1911-7868 (PDF)

© Gouvernement du Québec - 2006
Tous droits réservés pour tous pays.

La reproduction par quelque procédé que ce soit et la traduction, même partielles, sont interdites sans l'autorisation de Services Québec.

NOTE : Dans ce document, le genre masculin est employé dans le seul but d'alléger le texte.

Services Québec

La mise en œuvre
d'un ***grand chantier***

Lettres *de transmission*

Québec, décembre 2006

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous transmettre le rapport annuel de gestion de la première année d'existence de Services Québec. Ce rapport présente les résultats obtenus pour l'exercice financier 2005-2006.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les plus respectueux.

Le ministre des Services gouvernementaux,

Henri-François Gautrin

Québec, décembre 2006

Monsieur Henri-François Gautrin
Ministre des Services gouvernementaux
Édifice H
875, Grande Allée Est, 4e étage
Québec (Québec) G1R 5R8

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous soumettre le tout premier rapport annuel de gestion de Services Québec pour l'exercice financier terminé le 31 mars 2006.

Un véritable chantier s'est amorcé pour concevoir cette nouvelle organisation, la structurer, établir les bases de la collaboration avec ses partenaires et assurer la continuité des services. Le présent document fait état des résultats que nous avons obtenus en 2005-2006 et des perspectives pour la prochaine année.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma considération.

La présidente-directrice générale,

Francine Martel-Vaillancourt

Francine Martel-Vaillancourt, FCA

Message
de la présidente-directrice générale

C'est avec beaucoup de fierté que je vous présente le premier rapport annuel de gestion de Services Québec. Je suis très heureuse que le gouvernement m'ait confié le mandat d'améliorer la prestation des services publics par la mise en place de Services Québec. Quoi de plus stimulant que de mettre au jour l'une des pierres angulaires de la modernisation qui place en son centre la raison d'être de l'État : le citoyen et l'entreprise !

Un an déjà s'est écoulé depuis mon arrivée à la tête de Services Québec, ce formidable chantier porteur d'avenir. C'est avec conviction et en étant à l'affût des tendances que nous sommes déterminés à renouveler les façons de faire.

Forts de l'expertise de Communication-Québec, premier organisme à intégrer totalement ses services à la nouvelle organisation, nous avons entrepris de simplifier la relation entre l'État et le citoyen. Inspirés par les expériences de révision de la prestation de services observées dans de nombreux pays occidentaux, nous nous sommes engagés pleinement dans la création d'une approche multiservice et multimode. Nous entendons développer une toute nouvelle génération de rapports entre les citoyens et l'administration publique : des services plus accessibles, plus simples et globalement moins coûteux.

Des efforts considérables ont également été investis pour définir les assises de Services Québec. Les équipes ont travaillé d'arrache-pied pour structurer son fonctionnement, développer ses moyens d'intervention et projeter son déploiement, tout en assurant la continuité de la qualité des services auparavant offerts par Communication-Québec.

Au cours de cette année, le ministre a parcouru le Québec et nous avons rencontré nos homologues administratifs pour présenter Services Québec, pour discuter des besoins des citoyens et des entreprises en ce qui a trait aux services publics, de même que pour susciter l'adhésion du plus grand nombre.

Nous avons, enfin, été partie prenante des travaux du gouvernement en ligne en collaborant à différents comités de travail chapeautés par le ministère des Services gouvernementaux. Nous croyons fermement que la simplification de l'accès aux services nécessite la collaboration des ministères et des organismes et l'utilisation optimale des technologies de l'information.

Je tiens à remercier tout particulièrement le personnel de Services Québec, ces femmes et ces hommes qui consacrent, depuis plus d'un an, temps et énergie à bâtir ce guichet unique qui gérera la complexité gouvernementale au bénéfice des citoyens et des entreprises. Merci à ces bâtisseurs qui font preuve, jour après jour, d'innovation et de passion, qui utilisent le meilleur de leurs connaissances et de leurs compétences pour poser les jalons de ce grand projet et pour le construire, pièce par pièce. Je les remercie aussi et surtout pour l'enthousiasme qu'ils portent et pour l'âme qu'ils donnent à cette organisation qui voit le jour.

En terminant, je tiens à réaffirmer ma conviction du bien-fondé de Services Québec et l'engagement de mon équipe à rendre un service public de premier ordre. Nul doute que la détermination que nous mettons à implanter Services Québec se reflétera sur la satisfaction de la population à l'égard des services publics. Je suis persuadée que Services Québec contribuera pleinement à la modernisation de l'État québécois, qu'il transformera en profondeur et améliorera de façon durable les relations des citoyens et des entreprises avec l'administration publique.

La présidente-directrice générale,

Francine Martel-Vaillancourt

Francine Martel-Vaillancourt, FCA

Déclaration *attestant la fiabilité des données et des contrôles afférents*

Les résultats et les renseignements contenus dans le présent rapport annuel de gestion sont sous ma responsabilité. Celle-ci porte sur la fiabilité des données et de l'information qui y sont présentées.

À ma connaissance, l'information contenue dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2006.

La présidente-directrice générale,

Francine Martel-Vaillancourt

Francine Martel-Vaillancourt, FCA
Québec, décembre 2006

Rapport de validation
de la vérification interne

Madame Francine Martel-Vaillancourt
Présidente-directrice générale de
Services Québec

Madame la Présidente-Directrice générale,

Nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans le Rapport annuel de gestion 2005-2006 de Services Québec. La responsabilité de la fiabilité de cette information incombe à la présidente-directrice générale de Services Québec.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information et, par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérificateur.

Notre examen a été effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie.

L'information relative aux exercices antérieurs, et présentée aux fins de comparaison, a été examinée par un autre vérificateur interne. Services Québec présente des données comparatives même si la prestation a été rendue par une autre entité.

Au terme de notre examen, nous concluons que l'information contenue dans le Rapport annuel de gestion 2005-2006 de Services Québec nous paraît, à tous les égards importants, plausible et cohérente.

Le responsable de la vérification interne,

André Bélanger, M. Fisc., MAP, CA
Québec, décembre 2006

Table *des matières*

Les dates charnières 13
Les principaux résultats de l'an 1 14
Introduction 15
1. Services Québec : pierre angulaire de la modernisation de l'État 17
1.1 Une loi pour voir le jour 18
1.2 La simplification des démarches pour la population 18
1.3 Des règles pour assurer la bonne gouvernance 19
1.4 Un mémoire d'orientation pour partir du bon pied 19
1.5 Un comité interministériel pour accélérer la mise en œuvre 19
2. 2005-2006 : la continuité pendant la transition 21
2.1 L'offre de service initiale et ses résultats 21
2.1.1 Le renseignement sur les programmes et les services du gouvernement du Québec 21
2.1.2 Le Portail gouvernemental de services 22
• Le Portail gouvernemental de services - espace Citoyens et ses guides électroniques 23
• Le Portail gouvernemental de services - espace Entreprises 24
• Les portails régionaux 24
2.1.3 Le Service québécois de changement d'adresse 25
2.1.4 Les campagnes d'information régionales pour le compte des ministères et des organismes 25
2.1.5 La coordination des communications gouvernementales lors de situations d'urgence 26
2.1.6 La coordination de l'inscription de l'information gouvernementale dans les annuaires téléphoniques 26
3. La mise en place d'un grand chantier 27
3.1 Les orientations 27
3.2 La réorganisation de la prestation de services 28
3.2.1 Le réseau de services 28
• Les points de services 28
• Les centres de services 29
• La première phase des points d'accès 29
3.2.2 Le Centre de relations avec la clientèle 29
3.2.3 La prestation électronique de services 30
• Le Portail gouvernemental de services 30
• Le projet de points d'accès libre-service 30
• L'infothèque 30
• La collaboration aux travaux du gouvernement en ligne 30
3.3 Le développement de l'offre de service 31
3.3.1 Se faire connaître 31
3.3.2 Les services de première ligne : définition, identification et discussion 31
3.3.3 Les partenaires de la première heure 31

3.4 La mise en place de l'organisation 3
3.4.1 La structure administrative 3
• La direction 3
• Les unités administratives 3
• L'organigramme 3
3.4.2 Les services partagés 3
3.4.3 Les ressources informationnelles 3
3.4.4 Les outils de reddition de comptes 3
• La connaissance des attentes et la mesure de la satisfaction de la clientèle 3
• La Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises 3
3.4.5 Les artisans 3
• La formation 3
• La santé au travail 3

4. La situation financière 4

4.1 Les dépenses 4
4.1.1 Les dépenses associées à la continuité de Communication-Québec 4
4.1.2 Les dépenses associées au Portail gouvernemental de services 4
4.1.3 Les dépenses associées à la mise en œuvre 4
4.2 Les investissements 4
4.3 Les états financiers 4

5. Les autres obligations 5

5.1 La protection des renseignements personnels 5
5.2 L'accès à l'information 5
5.3 L'éthique et la déontologie 5
5.4 La politique linguistique 5
5.5 La gestion des plaintes 5
5.6 Les lois et règlements 5
5.7 Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec 5

Annexe

Les résultats en matière de normes de service 5

Liste des tableaux

Tableau 1 Nombre de demandes de renseignement reçues selon le mode 2
Tableau 2 Achalandage annuel du mode électronique, par section du Portail 2
Tableau 3 Fréquentation annuelle des guides électroniques 2
Tableau 4 Répartition de l'effectif en poste par catégorie d'emploi 3
Tableau 5 Répartition de l'effectif en poste par statut d'emploi 3
Tableau 6 Répartition de l'effectif en poste par sexe 3
Tableau 7 Répartition de l'effectif en poste par groupe d'âge 3
Tableau 8 Répartition de l'effectif en poste par groupe cible 3
Tableau 9 Formation en 2005-2006 3
Tableau 10 Types d'interventions et nombre de personnes rencontrées dans le cadre du Programme d'aide et d'écoute 3
Tableau 11 Répartition des dépenses par nature d'activité, pour l'exercice de 11 mois 4
Tableau 12 Répartition des dépenses entre les différentes catégories 4
Tableau 13 Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec 5
Tableau 14 Nombre de demandes téléphoniques reçues et conformes à la norme de service 5

Les dates *charnières*

Mai 2005

Services Québec, personne morale, est constitué par la mise en vigueur de l'article 1 de la Loi sur Services Québec. Dans la même foulée, les articles de la Loi portant sur l'organisation, le fonctionnement et les dispositions financières entrent aussi en vigueur.

Entrée en fonction de madame Francine Martel-Vaillancourt, présidente-directrice générale de Services Québec.

Juin 2005

Intégration officielle du réseau de Communication-Québec à Services Québec par la mise en vigueur de l'article 54 de la Loi sur Services Québec. D'autres articles, portant notamment sur la mission, les pouvoirs, les comptes et les rapports, entrent également en vigueur à ce moment.

Approbation par le Conseil des ministres du Mémoire d'orientation sur Services Québec, qui présente la vision de Services Québec et précise les orientations à la base de sa mise en œuvre.

Novembre 2005

Création du Comité interministériel portant sur la mise en œuvre de Services Québec. Son mandat est d'accélérer la mise en œuvre de Services Québec avec la collaboration des principaux ministères et organismes visés.

Les principaux résultats de l'an 1

Les résultats de l'année 2005-2006 sont de deux ordres. D'une part, les données sur le fonctionnement attestent la continuité des services et, d'autre part, celles qui portent sur la mise en œuvre de l'organisation et de son offre de service témoignent du développement de l'organisation.

La continuité

Le Portail gouvernemental de services a été l'objet de plus de 6 millions de visites.

Le Répertoire des programmes et services gouvernementaux a été consulté à plus de 2 265 000 reprises.

L'ensemble des guides électroniques a été l'objet de 1 600 575 visites.

L'espace Entreprises du Portail a reçu plus de 628 000 visites au cours de sa première année complète d'existence et 11 000 entreprises sont maintenant abonnées au service transactionnel Mon dossier.

223 548 demandes de changement d'adresse ont été reçues, soit une augmentation de 50,3 % par rapport à l'année précédente.

47 campagnes d'information nationales et 307 campagnes d'information régionales ont été réalisées.

Les pages du gouvernement du Québec de 34 annuaires téléphoniques ont été mises à jour.

La mise en œuvre de l'organisation

L'exercice 2005-2006 a permis de mettre en place la base administrative de Services Québec et les principaux outils permettant de structurer sa gestion et son développement. Il a également permis d'esquisser l'offre de service aux citoyens et aux entreprises.

Dès janvier 2006, deux ministères et un organisme ont entamé des discussions avec Services Québec, lui permettant de jeter les bases de son déploiement régional. Il s'agit de la Société de l'assurance automobile du Québec, du ministère des Ressources naturelles et de la Faune et du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Le partenariat avec ces ministères et cet organisme permettra à Services Québec de déployer, au cours des prochaines années, pas moins de 43 centres de services et 44 points de services, auxquels s'ajouteront des points d'accès.

Des travaux ont également été menés pour l'élaboration d'un dossier d'affaires en vue de l'ouverture d'un premier centre de relations avec la clientèle, soit un guichet de services à distance qui prendra en charge les demandes par téléphone, par courrier et par courriel et offrira des services transactionnels et d'accompagnement à la navigation.

Introduction

Les bases de la reddition de comptes

D'entrée de jeu, il est à noter que l'une des difficultés majeures rencontrées pour la reddition de comptes de l'année 2005-2006 vient du fait que les diverses responsabilités et ressources de Services Québec proviennent de plusieurs horizons et qu'elles ont été intégrées successivement.

L'entrée en vigueur de plusieurs articles de la Loi sur Services Québec, le 2 mai 2005, a permis à Services Québec d'assumer les dispositions financières le concernant. Ainsi, la reddition de comptes, sur le plan financier, est présentée sur une base de 11 mois d'exercice.

Quant aux opérations, elles sont présentées sur une base de 12 mois afin d'assurer une cohérence avec les données antérieures, même si une partie de la prestation était rendue par une autre entité au début de l'année financière[1].

La reddition de comptes pour l'année 2005-2006 est effectuée de façon autonome par Services Québec.

L'information comprise dans ce document n'est pas guidée par un plan stratégique propre à Services Québec. Ce plan est en voie de réalisation et sera déposé au cours des prochains mois. Ce sont les objectifs stratégiques poursuivis par le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration et le ministère des Services gouvernementaux, lors de l'exercice financier 2004-2005, qui ont guidé l'actuelle présentation des résultats. Services Québec a donc poursuivi les mêmes objectifs dans les dossiers qui sont maintenant sous sa responsabilité. Parmi ces objectifs stratégiques, mentionnons :

- la mise en place d'un guichet unique multiservice ;
- la réponse aux demandes de renseignements des citoyens, par téléphone, au comptoir, par courriel, par courrier, et la simplification de leurs démarches dans leurs relations avec l'État ;
- la diffusion des renseignements sur les programmes et les services du gouvernement du Québec.

En outre, Services Québec a accepté le mandat de développement et d'exploitation de l'espace Entreprises du Portail gouvernemental de services en septembre 2005. Il a aussi adopté l'objectif d'offrir des contenus à jour et de qualité, que s'était fixé le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation lorsque cette portion du Portail était sous sa responsabilité. Services Québec a également poursuivi les engagements énoncés dans la Déclaration de services 2004-2005 de ce ministère relativement à l'espace Entreprises du Portail gouvernemental de services. Ces engagements consistent à présenter une information complète et à jour et à accroître l'accès à des programmes et des services en ligne[2].

Les principes qui ont guidé la reddition de comptes font également référence aux orientations énoncées par le gouvernement dans le Plan de modernisation 2004-2007[3] et aux engagements qu'il a pris à l'égard du projet de gouvernement en ligne.

Soumis aux dispositions de la Loi sur l'administration publique, Services Québec transmet son rapport annuel de gestion au ministre responsable, afin qu'il soit déposé à l'Assemblée nationale.

[1] *En 2004, Communication-Québec, premier organisme à intégrer Services Québec, était sous la responsabilité du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration. Celui-ci a été remplacé, en 2005, par le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles alors que le ministère des Services gouvernementaux était créé et prenait sous sa responsabilité Communication-Québec.*

[2] *Le Rapport annuel de gestion 2004-2005 du ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation peut être consulté en ligne à l'adresse suivante : www.mdeie.gouv.qc.ca*

[3] *Moderniser l'État, Pour des services de qualité aux citoyens, Plan de modernisation 2004-2007, mai 2004, Secrétariat du Conseil du trésor. (www.tresor.gouv.qc.ca)*

Chapitre 1

Services Québec : pierre angulaire de la modernisation de l'État

Un contexte mondial, une volonté gouvernementale de mieux faire

Depuis une dizaine d'années, on assiste à une tendance de plus en plus marquée dans plusieurs pays occidentaux : les administrations gouvernementales cherchent à être plus efficaces et remettent en question leurs façons de faire. Elles aspirent à augmenter l'équité des services rendus aux contribuables et à faire face à l'augmentation de leurs dépenses publiques et aux changements démographiques, tout en améliorant la productivité de leurs effectifs. Elles n'ont d'autre choix que de trouver des moyens d'accroître leur flexibilité face aux changements sociaux qui surviennent, et de mettre à profit tout le potentiel des nouvelles technologies.

De leur côté, les citoyens et les gens d'affaires réclament un accès rapide, simple et facile aux services publics. Ils veulent obtenir des réponses à leurs questions, de préférence en une seule démarche, en utilisant le mode de communication qu'ils préfèrent, au moment qui leur convient.

Le Québec n'échappe pas à cette réalité et c'est dans ce contexte que le gouvernement du Québec a affirmé clairement sa volonté d'établir de nouvelles façons d'offrir les services publics dans le Plan de modernisation 2004-2007, lancé en mai 2004. La mise en place de Services Québec, comme guichet unique multiservice et multimode, est une pierre angulaire de la modernisation, dont les principes directeurs sont, notamment, de « privilégier les services plutôt que les structures »[4] et de mettre à profit les technologies de l'information et des communications.

Les expériences de la Suède, du Royaume-Uni et, plus près de nous, du Canada, du Nouveau-Brunswick, de l'Ontario et de la Colombie-Britannique entre 1990 et 2001, ont servi d'inspiration à la définition des grandes lignes de Services Québec. Les guichets uniques de services qui existent en Australie, au Portugal, en Espagne depuis 1990 et à Singapour depuis 1995, ont également permis de tirer des leçons, notamment en ce qui a trait à la place centrale des besoins du citoyen dans la définition de l'offre de service et à la place prépondérante accordée à la prestation électronique.[5]

Ainsi, c'est par souci d'offrir aux citoyens et aux entreprises des services publics plus accessibles, de meilleure qualité et à moindre coût, que le gouvernement du Québec a choisi de créer Services Québec. La mise sur pied de Services Québec, en 2005, est un résultat tangible de la modernisation de la fonction publique et contribue directement à l'établissement d'un gouvernement en ligne, deux éléments essentiels pour un État que l'on veut plus dynamique et innovant. Sa création s'inscrit dans un courant mondial d'intégration des services publics et répond aux besoins des sociétés modernes. Enfin, son développement est inspiré d'expériences concluantes d'intégration pour le bénéfice de tous.

[4] *Deuxième rapport d'étape, Plan de modernisation 2004-2007, Pour des services de qualité aux citoyens, Message de la présidente du Conseil du trésor, mai 2006. [www.tresor.gouv.qc.ca]*

[5] *Analyse sommaire de bornes interactives au sein de six administrations de l'OCDE, travaux effectués par l'Observatoire de l'administration publique, août 2006. p. 97-99*

Des défis et des enjeux de taille

La mise en place de Services Québec pose des défis organisationnels, technologiques et humains de taille. Elle nécessite, de plus, une bonne connaissance de la prestation des services publics actuelle de même qu'une bonne capacité d'innovation afin de pouvoir dégager l'usager de la complexité gouvernementale tout en assurant la qualité du service ainsi que la cohérence fonctionnelle au sein de l'Administration.

Parmi les principaux enjeux auxquels Services Québec fait face, mentionnons :

- la transformation de la prestation des services publics ;
- la perception par les usagers d'une amélioration réelle de l'accès aux services ;
- la disponibilité des ressources nécessaires pour mener à bien le projet de mise en place.

En outre, l'intégration des services, et plus particulièrement l'accent mis sur l'utilisation électronique des services publics, présente une série d'avantages pour le gouvernement et, par ricochet, pour les usagers, au nombre desquels on trouve :

- une diminution de l'achalandage au comptoir ou au téléphone dans les ministères et les organismes ;
- une diminution de demandes de renseignements ou de services acheminées au mauvais endroit ;
- une augmentation de l'efficience amenée par l'intégration de la prestation de services ;
- un regroupement de l'information gouvernementale et des services publics dans un portail.

1.1 Une loi pour voir le jour

Services Québec a vu le jour avec la sanction de la Loi sur Services Québec (L.R.Q., c. S-6.3), le 17 décembre 2004. Ses articles sont successivement entrés en vigueur par décret, les 2 mai et 22 juin 2005.

La Loi précise la mission de Services Québec, ses modes de fonctionnement et de financement ainsi que les mécanismes de reddition de comptes auxquels il est assujetti.

Le mandat de mettre en œuvre Services Québec a été confié au ministre des Services gouvernementaux.

1.2 La simplification des démarches pour la population

Par cette loi, le gouvernement du Québec met sur pied un organisme ayant pour mission d'offrir aux citoyens et aux entreprises, sur tout le territoire du Québec, un guichet unique multiservice afin de leur permettre un accès simplifié à des services publics.

Plus particulièrement, Services Québec a pour fonction de développer une approche intégrée de la prestation des services publics de façon à en assurer l'efficacité et d'offrir des services de renseignements et de références qui facilitent les relations entre l'État et les citoyens et les entreprises. De par la Loi, Services Québec fournit des services publics, pour le compte des ministères et des organismes, et veille à l'utilisation optimale des technologies de l'information dans la prestation de ces services.

En créant Services Québec, le gouvernement recentre donc la démarche gouvernementale sur les citoyens et leurs besoins, au lieu de les obliger à s'adapter à l'environnement gouvernemental. Les Québécois pourront, de façon progressive, obtenir une vaste gamme de services et de renseignements en se rendant à un seul endroit, en composant un seul numéro ou en consultant un seul portail.

1.3 Des règles pour assurer la bonne gouvernance

Services Québec est un organisme public constitué en personne morale, dont les affaires sont gérées par un conseil d'administration. La présidente-directrice générale est responsable de son administration et de sa direction dans les limites de ses règlements et de ses orientations. Services Québec applique les règles de gouvernance reconnues. La loi constitutive prévoit notamment la formation d'un comité de vérification et l'établissement de normes d'éthique et de déontologie. L'information sur l'éthique est présentée à la section 5.3. La loi constitutive de Services Québec prévoit également la séparation des fonctions de président du conseil d'administration et de président-directeur général.

En avril 2005, madame Francine Martel-Vaillancourt a été nommée présidente-directrice générale par le gouvernement. Quant au conseil d'administration, il était en voie d'être nommé le 31 mars 2006.

1.4 Un mémoire d'orientation pour partir du bon pied

Un mémoire d'orientation sur Services Québec a été présenté par le ministre des Services gouvernementaux au Conseil des ministres lors de la séance du 15 juin 2005. Ce mémoire décrivait la vision qui devait soutenir l'évolution de Services Québec et précisait les orientations qui allaient servir de jalons à son implantation et à la poursuite de sa mission.

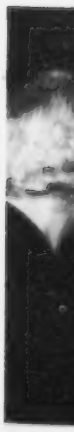
Services Québec est appelé à devenir un agent de changement dans l'évolution de la prestation horizontale de services et à jouer un rôle de chef de file en cette matière.

Les trois axes suivants ont été définis pour appuyer sa vision d'affaires :

- les attentes et les besoins des citoyens et des entreprises ;
- les modes de prestation de services les plus pertinents et les plus efficaces ;
- la qualité des interventions et les perspectives d'amélioration de l'efficacité organisationnelle.

1.5 Un comité interministériel pour accélérer la mise en œuvre

Un comité interministériel a été constitué, à l'automne 2005, sous la responsabilité du ministre des Services gouvernementaux, pour accélérer la mise en œuvre de Services Québec et faire des recommandations au Conseil des ministres.



Chapitre 2

2005-2006 : la continuité pendant la transition

u cours de l'année 2005-2006, es efforts considérables ont été vestis pour mettre en place rvices Québec. En parallèle, les tivités menées auparavant par mmunication-Québec et s 25 bureaux ont été entièrement tégrées dans la nouvelle ganisation. Services Québec a suré la continuité de ces activités ut au long de la période de ansition.

2.1 L'offre de service initiale et ses résultats

L'offre de service initiale de Services Québec est principalement constituée des services auparavant offerts par Communication-Québec. Rappelons que Communication-Québec est un organisme qui avait pour mission, depuis plus de 30 ans, de rapprocher l'État du citoyen et qui, au cours des dernières années, avait déjà commencé à développer une approche de services multiaccès.

Services Québec a donc pu, dès le début, compter sur une entité dont les activités étaient modulées selon les besoins des citoyens et qui jouissait d'une excellente réputation. De plus, le personnel possédait une expérience solide en matière de service à la clientèle, notamment dans le domaine du renseignement et des communications. La notoriété des services et de leur prestation était déjà bien établie auprès de la population et de la communauté gouvernementale.

En conséquence, l'offre de service initiale comprend le renseignement sur les programmes et les services du gouvernement du Québec disponible au comptoir et par téléphone, le Portail gouvernemental de services, le Service québécois de changement d'adresse, les campagnes d'information régionales pour le compte des ministères et des organismes, la coordination des communications gouvernementales lors de situations d'urgence et la mise à jour des pages du gouvernement du Québec des annuaires téléphoniques. Voici les résultats obtenus pour l'exercice financier 2005-2006.

2.1.1 Le renseignement sur les programmes et les services du gouvernement du Québec

Services Québec offre à la population un service de renseignement de première ligne sur les programmes et les services du gouvernement du Québec. Les citoyens peuvent se prévaloir du service par téléphone, au comptoir, par courrier et par courriel.

Pour être à même d'offrir ce service, quelque 3 000 fiches de renseignement, mises à jour en continu en collaboration avec les ministères et les organismes, alimentent la banque de renseignements à partir de laquelle les préposés aux renseignements puisent leur information. Certains contenus de cette banque sont également disponibles dans le Portail gouvernemental de services sous le vocable « Répertoire des programmes et services ». L'interface de ce dernier a fait l'objet de travaux substantiels pour en améliorer la capacité. La nouvelle version sera disponible durant l'année financière 2006-2007.

Le service de renseignement de Services Québec a, de plus, été partie prenante à quelques campagnes d'information gouvernementales. Au cours de la dernière année, quatre ministères et organismes ont associé Services Québec à leur campagne en diffusant, par exemple, son numéro de téléphone. Il s'agit du ministère de la Santé et des Services sociaux pour sa campagne portant sur le virus du Nil occidental, de la Régie du logement, lors de la période de renouvellement des baux, du Curateur public, au sujet du Registre des biens non réclamés, et du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation pour la campagne d'information sur les organismes génétiquement modifiés.

Au cours de l'année financière 2005-2006, le téléphone a été, après le Portail gouvernemental de services, le moyen le plus utilisé par les citoyens pour joindre Services Québec avec 515 080 demandes. Les demandes effectuées au comptoir dans le réseau des 25 bureaux sont, quant à elles, de l'ordre de 115 757.

Le tableau ci-dessous présente le nombre de demandes reçues à Services Québec au cours de l'année, selon le mode de prestation. Il ne tient pas compte des recherches effectuées dans Internet.

Tableau 1 : Nombre de demandes de renseignement reçues selon le mode

	Nombre de demandes				
Mode	**2003-2004**	**2004-2005**	**%**	**2005-2006**	**%**
Téléphone	513 648	572 518	80,48 %	515 080	79,65 %
Comptoir	–	124 656	17,52 %	115 757	17,90 %
Courriel	12 626	13 808	1,94 %	15 614	2,41 %
Courrier postal	1 360	391	0,06 %	221	0,04 %
Total	**527 634**[1]	**711 373**	**100 %**	**646 672**	**100 %**

[1] La somme ne comprend pas les demandes de renseignement reçues au comptoir. Cette donnée n'est pas disponible pour l'année 2003-2004.

2.1.2 Le Portail gouvernemental de services

Porte d'entrée de l'administration publique québécoise dans le réseau Internet, le Portail gouvernemental de services (www.gouv.qc.ca) existe depuis mai 1995. Il s'inscrit dans la mission de rapprocher l'État du citoyen en diffusant l'information gouvernementale. Services Québec étant le dépositaire du Portail, il en assure l'exploitation et le développement.

Refondu en 2004, le Portail s'articule maintenant autour des services offerts aux citoyens, aux entreprises et à la clientèle internationale. C'est d'ailleurs pourquoi on parle d'un portail gouvernemental de services. Des améliorations ont été apportées à la présentation visuelle en 2005-2006.

Toujours au cours de l'année financière 2005-2006, le Portail gouvernemental de services a enregistré 6 120 927 visites[6], ce qui constitue une augmentation de 25,64 % par rapport à l'année financière 2004-2005. Voici un tableau comparatif présentant l'achalandage de la page d'accueil et de différentes sections du Portail. Il est à noter que les statistiques sont compilées de façon indépendante pour certaines portions.

Tableau 2 : Achalandage annuel du mode électronique, par section du Portail

Année financière	Accueil au Portail gouvernemental de services	Portail gouvernemental espace Entreprises	Portails régionaux	Guides électroniques	Répertoire des programmes et services
2004-2005[1]	4 871 752	161 733	1 085 859	1 291 647	1 133 905
2005-2006[2]	6 120 927	628 104	1 228 344	1 600 575	2 265 395

[1] L'année financière 2004-2005 qui s'applique au Portail gouvernemental de services - espace Entreprises compte neuf mois de mise en fonction. Le décompte des visites est réalisé de façon indépendante de celui du Portail gouvernemental de services.

[2] Le nombre de visites compilées sur le Portail gouvernemental de services ne comprend pas les données pour la clientèle des entreprises ; ces données sont toujours traitées séparément.

[6] *Chaque visite dans un portail représente une séance de consultation d'une durée de 30 minutes ou moins.*

Le Portail gouvernemental de services
espace Citoyens et ses guides électroniques

L'espace Citoyens du Portail gouvernemental de services donne accès à des services en ligne et à des renseignements sur les programmes et les services offerts aux citoyens, qu'ils soient des parents, des travailleurs, des étudiants ou des retraités, par exemple.

Cette section du Portail donne principalement accès à des guides électroniques (auparavant appelés grappes d'information) qui rassemblent les programmes et les services gouvernementaux par thème, auditoire ou événement. Ce regroupement permet aux citoyens d'avoir accès à toute l'information sur un sujet sans avoir à s'adresser à plusieurs intervenants.

En 2005-2006, des améliorations ont été apportées à l'espace Citoyens du Portail, pour faciliter l'accès aux renseignements sur les programmes et les services gouvernementaux.

De plus, un nouveau guide électronique a été mis en ligne en juin 2005 : *Vivre en logement*. Ainsi, les onze guides électroniques ont reçu 1 600 575 visites durant l'année financière 2005-2006, soit une augmentation de 23,9 % par rapport à l'année précédente. Voici un tableau présentant la fréquentation annuelle des guides électroniques.

Tableau 3 : Fréquentation annuelle des guides électroniques

Année financière	Guides électroniques											
	Adresse	Devenir parent	Décès	55 ans	Cartes	Séparation	Consommateurs	Sinistre	Travailleurs salariés	Acheter ou rénover sa maison	Logement	TOTAL
2004-2005	517 445	156 422	99 267	112 612	36 177	120 350	209 740	26 536	5 404	7 694	–	1 291 647
2005-2006	659 632	195 166	95 913	94 949	26 748	125 768	167 513	28 871	53 962	83 004	69 049	1 600 575

Notons que le guide électronique ayant pour thème les consommateurs est réalisé en collaboration avec l'Office de la protection du consommateur.

De plus, en vertu d'une entente de coédition conclue en 2003 avec la Régie des rentes du Québec, une version papier des guides *Devenir parent* et *Que faire lors d'un décès* a été publiée. La version 2006 de ces guides a été tirée à 150 000 exemplaires en langue française et à 35 000 exemplaires en langue anglaise. Un réseau de partenaires et de relayeurs institutionnels, ainsi que le service de renseignement téléphonique, le service de réponse au courriel et le réseau de comptoirs de Services Québec ont diffusé ces documents auprès des citoyens qui en ont fait la demande.

Le Portail gouvernemental de services
espace Entreprises

Le Portail gouvernemental de services - espace Entreprises est un guichet unique pour les entrepreneurs et les travailleurs autonomes. Il fournit tous les renseignements nécessaires pour remplir les formalités administratives ou juridiques, ainsi que l'information touchant tous les aspects de la gestion d'une entreprise.

Il a été mis en ligne, en juin 2004, par le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation.

Des travaux d'amélioration de cette section du Portail ont été entrepris au cours de l'année 2005-2006. Ainsi, la révision de la conception, de l'architecture et de la portée du Portail gouvernemental de services - espace Entreprises a débuté de même que l'évaluation des outils d'exploitation. Des travaux sur le contenu, l'interface visuelle et la navigation commenceront, au cours de l'année 2006-2007, de façon à mieux faire ressortir les droits et les obligations des entreprises, selon les étapes de leur cycle de vie.

Deux nouveaux services ont été mis en ligne au cours de l'exercice financier 2005-2006. Le *Bulletin du Portail gouvernemental de services aux entreprises* a été lancé par le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation. Près de 6 000 internautes y sont abonnés. Le service Mon dossier a également été mis en ligne afin de faciliter l'accès aux programmes et aux services destinés aux entreprises. Ce service permet à une entreprise en phase de lancement d'obtenir en ligne, en répondant à certaines questions, la liste des formalités administratives à remplir en fonction de son secteur d'activité. La saisie intégrée permet également aux entrepreneurs de remplir des formulaires et de conserver les données communes pour leur réutilisation dans d'autres formulaires. Le nombre d'abonnés à ce service en ligne s'élève à 11 000.

L'espace Entreprises du Portail a reçu 628 104 visites en 2005-2006, alors qu'il en avait enregistré 161 733 durant les neuf mois où il était en service en 2004-2005.[7]

Les portails régionaux

Le Portail gouvernemental de services donne accès à dix-sept portails régionaux. Ces derniers constituent des portes d'accès régionales à des activités ou à des renseignements gouvernementaux dans les différentes régions du Québec.

La fréquentation de l'ensemble des portails régionaux a connu une augmentation de 13,12 %, passant de 1 085 859 visites en 2004-2005 à 1 228 344 visites en 2005-2006.

[7] *Résultats compilés à partir de juin 2004.*

2.1.3 Le Service québécois de changement d'adresse

Le développement de services transactionnels en ligne constitue une avancée importante dans la simplification des relations des citoyens et des entreprises avec l'État. Le Service québécois de changement d'adresse, à partir duquel le citoyen peut procéder à son changement d'adresse auprès de six ministères et organismes en une seule démarche, en est un bon exemple.

Ce service est disponible par Internet depuis mai 2004. Au 31 mars 2006, Services Québec avait reçu 223 548 demandes de changement d'adresse comparativement à 148 694 demandes en 2004-2005, soit une augmentation de 50,3 %. Pour l'exercice 2005-2006, cela représente 222 032 demandes effectuées par Internet et 1 516 demandes effectuées avec l'assistance d'un préposé aux renseignements aux points d'accès informatisés de l'un des 25 comptoirs de Services Québec. L'objectif fixé pour 2005-2006 était de 200 000 demandes de changement d'adresse.

En 2005-2006, le Service québécois de changement d'adresse s'est valu deux reconnaissances importantes. Il a d'abord mérité un Octas, attribué par la Fédération informatique du Québec pour la mise en œuvre d'un projet de service gouvernemental, en ligne et de nature transactionnelle, afin d'améliorer de façon significative la qualité et l'accessibilité des services publics aux citoyens. Il a aussi mérité le prix d'excellence de l'administration publique dans la catégorie prix Réalisation 2005 - secteur prix Fonction publique. Cette reconnaissance est accordée en fonction de l'impact de la réalisation du projet sur la clientèle, le caractère novateur, le potentiel d'application dans d'autres organisations et la qualité de gestion dans sa mise en œuvre.

2.1.4 Les campagnes d'information régionales pour le compte des ministères et des organismes

L'expertise de Services Québec en communication gouvernementale et sa connaissance des régions sont mises à la disposition des ministères et des organismes qui doivent communiquer avec les citoyens en région. Ce type de mandat consiste, par exemple, à organiser des tournées ministérielles ou des consultations publiques, ou encore, à mettre en valeur des programmes ou des services d'un ministère ou d'un organisme.

En 2005-2006, Services Québec a réalisé 47 campagnes d'information nationales pour le compte de ministères et d'organismes (mandats pour l'ensemble du Québec ou dans plus de trois régions) et 307 campagnes d'information régionales (mandats effectués dans une région particulière).

2.1.5 La coordination des communications gouvernementales lors de situations d'urgence

Services Québec assume, à la demande de l'Organisation de la sécurité civile du Québec, la responsabilité de coordonner les communications gouvernementales lors de situations d'urgence. Il doit, dans ces situations, assurer la diffusion de l'information auprès des personnes sinistrées, de la population en général et des médias en ce qui concerne la situation elle-même ainsi que les mesures prises ou envisagées par le gouvernement du Québec pour assurer la protection des personnes et des biens.

Au cours de l'exercice financier 2005-2006, les ressources de Services Québec ont été mobilisées à 18 reprises pour assurer la coordination des communications, en majorité pour des sinistres régionaux. À titre d'exemple, Services Québec a coordonné les communications gouvernementales lors des glissements de terrain survenus dans la municipalité de Petite-Rivière-Saint-François en mai 2005 et, plus tard, en septembre, lors des pluies diluviennes sur la Côte-Nord à la suite de l'ouragan Katrina.

En parallèle à ces interventions, Services Québec a planifié et préparé l'assistance qu'il allait fournir. Les travaux de régionalisation du Plan national de sécurité civile se sont poursuivis et Services Québec a collaboré activement aux dossiers majeurs suivants :

- le projet de politique québécoise de sécurité civile ;
- la planification québécoise de gestion du risque chimique, biologique, radiologique et nucléaire ;
- le plan de gestion du risque d'inondations ;
- le plan de communication gouvernemental en cas de pandémie d'influenza ;
- le plan de mesures d'urgence nucléaire externe à Gentilly-2 ;
- la prévention de l'érosion des berges du Saint-Laurent ;
- la planification en cas de rupture de barrage sur la rivière du Lièvre en Outaouais.

Ces travaux ont permis, entre autres, de prendre conscience des capacités opérationnelles de l'organisation et de renforcer les liens avec les collaborateurs régionaux.

Enfin, Services Québec a participé activement à des exercices et à des simulations en sécurité civile. Parmi ceux-ci, mentionnons l'exercice de simulation d'incident terroriste Double Impact 2005 qui s'est déroulé simultanément en Montérégie et à Montréal, en octobre 2005. La Direction de la coordination de l'information et des mesures d'urgence de Services Québec a alors collaboré notamment avec la Sûreté du Québec, le gouvernement fédéral et les autorités du Vermont. Cet exercice a permis aux organisations participantes d'améliorer leurs façons de faire lors d'événements de ce genre et les relations qu'elles entretiennent.

2.1.6 La coordination de l'inscription de l'information gouvernementale dans les annuaires téléphoniques

Services Québec est également responsable de la coordination de l'inscription des numéros de téléphone des ministères et des organismes dans les pages du gouvernement du Québec des annuaires téléphoniques.

En 2005-2006, 34 annuaires ont été actualisés, ce qui représente la reconduction du mandat assumé l'année précédente. La fusion de trois annuaires explique que le nombre total d'annuaires actualisés est inférieur en 2005-2006.

Chapitre 3

La mise en place *d'un grand chantier*

Au cours de la dernière année, les équipes ont dû faire face à plusieurs défis afin que Services Québec devienne le répondant gouvernemental en matière de prestation de services.

Ainsi, il a fallu définir des moyens de faciliter l'accès des citoyens et des entreprises à l'Administration et de concevoir la façon de les rendre opérationnels à court terme, tout en permettant de réaliser des économies. De plus, Services Québec devait affronter la difficulté d'entreprendre avec des ministères et des organismes une intégration éventuelle de services, alors qu'il n'avait pas acquis toute sa capacité fonctionnelle. Enfin, il fallait prévoir des outils techniques novateurs capables d'assumer le volume croissant d'une prestation multimode.

Finalement, outre ces activités de conception et de développement, la complexité de la mise en œuvre a été accrue par le fait que la prestation des services auparavant rendus par Communication-Québec a continué d'être assurée dans son intégralité.

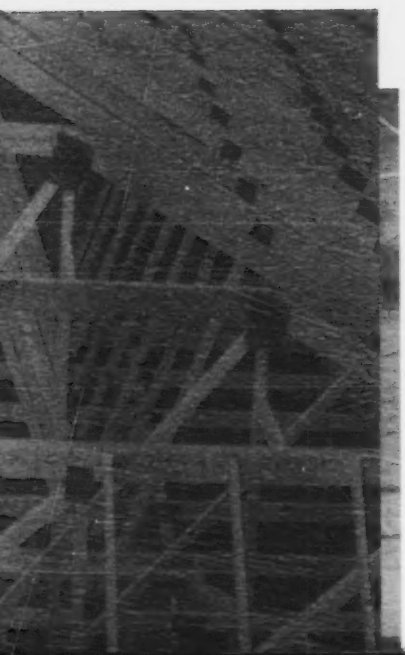
Parallèlement au maintien des opérations courantes décrites au chapitre précédent, Services Québec a entrepris des travaux préparatoires au nouveau profil de l'organisation. Parmi ces derniers, mentionnons son déploiement progressif, la formation adéquate du personnel, des analyses et des essais des systèmes informatiques ainsi que des études. Services Québec entend ainsi diriger de manière assurée le véritable chantier qui a été mis en branle.

Les équipes ont travaillé à la définition des orientations qui allaient guider la mise en oeuvre de Services Québec et la stratégie de financement. Des efforts considérables ont aussi été investis dans la réorganisation de la prestation de services et le développement de l'offre de service : identification et analyse des services à intégrer, travaux portant sur les modalités et établissement des préalables nécessaires à leur intégration. Enfin, une structure organisationnelle conjuguant les besoins de développement, mais également de maintien des activités, a été mise en place. Voici les grandes lignes de ces réalisations.

3.1 Les orientations

En mai 2005, un mémoire d'orientation énonçait les sept grands principes fondateurs pour servir de trame à l'implantation et au fonctionnement de l'organisation :

- l'accessibilité, les modes de prestation de services, l'ergonomie et la nature des services publics offerts par Services Québec assurent une qualité qui répond aux attentes, aux besoins et aux caractéristiques des citoyens et des entreprises ;
- Services Québec constitue le moyen privilégié par l'administration publique pour soutenir le renouvellement des services publics aux citoyens et aux entreprises ;
- Services Québec offre aux citoyens et aux entreprises des services publics de nature informationnelle et transactionnelle ;
- la prestation de services publics aux citoyens et aux entreprises de Services Québec s'effectue en partenariat avec les autres composantes de l'administration publique et les instances régionales ;
- la prestation de services publics aux citoyens et aux entreprises de Services Québec est complémentaire de la prestation des autres composantes de l'administration publique ;
- Services Québec est le maître d'œuvre de la prestation intégrée de services publics et des registres à diffusion publique ;
- Services Québec mise sur les technologies de l'information et des communications pour simplifier l'accès aux services publics et faciliter leur utilisation par les citoyens et les entreprises.



En novembre 2005, un comité interministériel est constitué en vue d'accélérer la mise en œuvre de Services Québec. Le comité s'est penché, entre autres, sur l'opportunité d'intégrer des activités liées à divers registres publics aux services de base offerts par Services Québec, sur les caractéristiques du déploiement régional, sur le transfert de ressources humaines et financières, sur la détermination des clientèles cibles et sur les modalités de financement des nouveaux services. Un panorama des quatre modes de prestation a été dressé et des pistes de développement ont été tracées.

Les discussions entreprises à l'automne 2005 avec la Société de l'assurance automobile du Québec, le ministère des Ressources naturelles et de la Faune et le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, notamment pour les centres locaux d'emploi, ont permis de jeter les bases du déploiement régional de Services Québec.

Les premiers critères de sélection des projets les plus pertinents ont été arrêtés : la facilité d'accès pour les citoyens et les entreprises, la recherche d'économies et l'adhésion des ministères et des organismes.

3.2 La réorganisation de la prestation de services

Services Québec se fait un devoir d'offrir, aux citoyens et aux entreprises, le libre-choix du mode de prestation de services lorsqu'il est disponible. Pour assurer un développement cohérent de son offre de service, il campe sa prestation dans quatre grands modes : le comptoir avec le réseau de services, le téléphone et la correspondance par courrier et par courriel avec le Centre de relations avec la clientèle, et l'Internet avec la prestation électronique de services.

3.2.1 Le réseau de services

En dépit des possibilités offertes par l'Internet, une proportion de la clientèle souhaitera continuer d'obtenir des services gouvernementaux à des bureaux. La réglementation et la législation actuelles exigent aussi du gouvernement qu'il livre, en personne, certains produits et services.

Pour ces raisons et afin d'augmenter de façon significative sa présence sur le territoire québécois, tant dans les centres urbains que dans des localités plus éloignées, Services Québec s'allie à des réseaux publics bien établis pour construire son réseau de services. Ce réseau constitue, en fait, la présence régionale de Services Québec et il prendra en charge la prestation de services personnalisée au comptoir.

Les premiers jalons de ce déploiement passent par le regroupement du réseau de Communication-Québec, avec celui des bureaux de la publicité des droits du ministère des Ressources naturelles et de la Faune et celui des centres de services de la Société de l'assurance automobile du Québec. Ainsi, Services Québec prévoit être présent dans 87 municipalités au Québec.

Les points de services

Services Québec prévoit déployer, au cours des prochaines années, 44 points de services permettant à la population d'accéder au Portail gouvernemental de services au moyen de postes informatiques avec, au besoin, l'accompagnement d'un préposé sur place, d'obtenir des renseignements généraux sur plus de 3 000 sujets d'information gouvernementale, de se procurer des publications gouvernementales, de consulter les documents contenus dans le Registre foncier et d'accéder aux services habituels offerts dans les bureaux de la publicité des droits. La gamme des services offerts sera progressivement enrichie au cours des prochaines années, au gré de l'évolution de Services Québec.

Les centres de services

Grâce au réseau de la Société de l'assurance automobile du Québec et à l'intégration, lorsque c'est possible, de points de services de Communication-Québec et de bureaux de la publicité des droits, Services Québec compte déployer 43 centres de services où la population pourra obtenir, d'ici à cinq ans, la majorité des services gouvernementaux du Québec. Outre les services déjà offerts dans les points de services, les centres de services donneront accès aux services que l'on trouve actuellement aux comptoirs de la Société de l'assurance automobile du Québec, pour la délivrance des permis de conduire et l'immatriculation des véhicules.

La première phase des points d'accès

Compte tenu de l'utilisation de plus en plus répandue de l'informatique, Services Québec a aussi entrepris des discussions avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale afin de jeter les bases d'une collaboration qui assurera la présence virtuelle de Services Québec dans les centres locaux d'emploi.

La population des localités plus éloignées des grands centres pourra ainsi, au moyen d'un poste informatique placé dans les centres locaux d'emploi et avec un accompagnement téléphonique au besoin, consulter le Portail gouvernemental de services et obtenir différentes publications gouvernementales.

3.2.2 Le Centre de relations avec la clientèle

Même dans un contexte où le virage électronique est incontournable, certaines études[8] montrent que le téléphone demeure le mode le plus prisé par les Québécois quand ils font affaire avec le gouvernement.

Ainsi, pour contribuer à l'amélioration de la qualité des services offerts par téléphone, mais également pour faire face à un accroissement des demandes, Services Québec travaille à la mise en place d'un centre de relations avec la clientèle qui aura pour mandat d'offrir, aux citoyens et aux entreprises, un guichet unique de services à distance. Celui-ci, accessible par un numéro de téléphone unique, prendra en charge les demandes par téléphone, mais aussi par courrier et par courriel.

En plus de répondre aux demandes de renseignements sur les programmes et les services, le Centre de relations avec la clientèle offrira des services transactionnels, dont le changement d'adresse, de même qu'un service d'accompagnement à la navigation pour les usagers du Portail gouvernemental de services.

Une plateforme technologique sera mise en place pour soutenir l'évolution de l'offre de service. De plus, l'interconnexion téléphonique permettra le réacheminement des demandes de nature plus spécialisée vers les ministères et les organismes. L'interconnexion aura pour avantage de permettre au citoyen de recevoir en un seul appel le service dont il a besoin.

La majorité des travaux d'élaboration du dossier d'affaires en vue de l'ouverture du premier Centre de relations avec la clientèle ont été réalisés en mars 2006. Le dossier d'affaires a reçu l'aval du Secrétariat du Conseil du trésor par la suite. L'ouverture de ce centre névralgique de téléphonie aura lieu au cours de l'exercice financier 2006-2007.

[8] *Les citoyens d'abord 3, Erin Research pour l'Institut des services axés sur les citoyens et l'Institut d'administration publique du Canada, 2003.*

3.2.3 La prestation électronique de services

L'Internet constitue un outil privilégié pour simplifier les démarches des citoyens et des entreprises dans leurs rapports avec l'État. Il permet à l'usager d'accéder aux services de façon autonome, de l'endroit et au moment qui lui conviennent, à des coûts moindres pour l'État. C'est pourquoi Services Québec entend accorder une place de choix à la prestation électronique de services.

Le Portail gouvernemental de services

La prestation électronique de services de Services Québec repose principalement sur le Portail gouvernemental de services. C'est pourquoi des efforts importants ont été investis et le seront encore au cours des prochaines années, pour augmenter la convivialité et faciliter l'accès au Portail. Le contenu et l'interface visuelle seront modifiés au cours de 2006-2007 et, sur le plan technologique, les outils d'exploitation sont en cours d'évaluation afin de déterminer les améliorations à apporter.

Le projet de points d'accès libre-service

Au cours de la dernière année, Services Québec a également travaillé à élargir davantage son réseau sur le territoire, grâce à un projet de points d'accès libre-service, un modèle ergonomique de guichet libre-service permettant d'avoir accès aux services en ligne de nature informationnelle et transactionnelle. Ces points d'accès, dont les fonctionnalités sont d'avant-garde sur le plan technologique, pourraient être déployés, au cours des deux prochaines années, dans des endroits de grande affluence.

L'Infothèque

Toujours dans une optique de développement de sa prestation de services électroniques, Services Québec a amorcé le projet de l'Infothèque.

À terme, cette plateforme favorisera le partage d'éléments d'information communs aux ministères et aux organismes (liste des ministères et des organismes, cartes géographiques du Québec, etc.). Elle permettra également, grâce à son contenu mis à jour par les ministères et les organismes détenteurs de l'information, d'alimenter le Portail gouvernemental de services et les sites des ministères et des organismes, et de soutenir le travail des préposés aux renseignements.

En somme, l'Infothèque est un pivot. Cet outil permettra à la communauté gouvernementale d'offrir une information de qualité, exacte, complète, cohérente et d'actualité, en plus d'être synchronisée dans tous les modes de communication, soit l'Internet, le téléphone, le comptoir et la poste.

La collaboration aux travaux du gouvernement en ligne

Au cours de la dernière année financière, Services Québec a été partie prenante aux travaux du gouvernement en ligne en collaborant aux différents comités de travail chapeautés par le ministère des Services gouvernementaux (Service québécois d'authentification gouvernementale, page Citoyen et moteurs de recherche). À terme, ces projets seront utilisés par Services Québec et permettront de simplifier les services au grand bénéfice des citoyens et des entreprises.

3.3 Le développement de l'offre de service

Au cours des prochaines années, l'offre de service de Services Québec est appelée à évoluer progressivement. Pour ce faire, plusieurs démarches ont été entreprises dès 2005-2006.

3.3.1 Se faire connaître

L'approche horizontale de prestation de services adoptée par Services Québec constitue un véritable changement de culture de l'administration publique. C'est pourquoi Services Québec a mené des activités de sensibilisation tout au long de l'année, auprès de l'ensemble des dirigeants de ministères et d'organismes, pour susciter leur participation à cette modernisation des façons de faire.

En octobre 2005, le ministre des Services gouvernementaux a entrepris une tournée des régions du Québec afin de faire connaître Services Québec et d'échanger des points de vue sur les besoins et les intérêts des citoyens et des entreprises, en ce qui a trait aux services gouvernementaux. Cette tournée lui a permis de rencontrer les représentants des conférences régionales des élus et quelque 400 représentants d'organismes locaux et régionaux, issus des milieux communautaires, culturels et économiques.

Enfin, poursuivant l'objectif d'élargir l'accès pour les citoyens et les entreprises aux services de l'État, des discussions ont été entamées avec des représentants d'autres ordres de gouvernement.

3.3.2 Les services de première ligne : définition, identification et discussion

Au cours de la dernière année, Services Québec a travaillé à une définition fonctionnelle d'un service de première ligne afin de faciliter l'identification des services qu'il intégrera à son offre de service[9]. Services Québec a amorcé les discussions avec les représentants de ministères et d'organismes pour circonscrire les services de première ligne et conclure des ententes de service sur une base bilatérale.

3.3.3 Les partenaires de la première heure

Les principaux partenaires de Services Québec durant ce premier exercice financier sont des ministères et des organismes avec lesquels les citoyens et les gens d'affaires sont en contact sur une base régulière : la Société de l'assurance automobile du Québec, le ministère des Ressources naturelles et de la Faune, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et le Registraire des entreprises. Grâce à eux, Services Québec compte franchir une première étape et offrir un ensemble de services de première ligne étendus et facilement accessibles.

La Société de l'assurance automobile du Québec s'est imposée comme un interlocuteur de premier ordre, compte tenu de son expertise reconnue en matière de prestation directe et de la fréquence élevée de recours aux services d'immatriculation des véhicules et de délivrance de permis de conduire.

Parmi les autres organismes avec lesquels Services Québec prépare des ententes de service, on compte les bureaux de la publicité des droits du ministère des Ressources naturelles et de la Faune et le Registraire des entreprises. Au cours de 2005-2006, des discussions ont également été entreprises avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Ces échanges ont permis d'établir la composition de l'offre de service de Services Québec et de définir les bases de la première phase du déploiement régional.

[9] *Un service de première ligne est un service permettant au citoyen ou à l'entreprise d'obtenir un renseignement ou un document, d'exercer un droit qui lui est accordé par une loi ou une disposition réglementaire, ou de s'acquitter d'une obligation, et ce, que ce soit au comptoir, au téléphone, sur Internet ou par courrier.*

Le service de première ligne peut être rendu par Services Québec de manière autonome, sans avoir à en référer à un expert et à partir d'un cadre de référence objectif. Il s'inscrit dans un cycle de service au sens où il s'accomplit généralement sans que de multiples interactions avec l'usager soient nécessaires.

La consultation et la tenue d'un registre, la réception d'un paiement, la remise de formulaires ou de brochures, la réception d'un document, d'un formulaire ou d'une requisition d'inscription et les renseignements généraux sont des exemples de services de première ligne.

3.4 La mise en place de l'organisation

Au cours de sa première année d'existence, Services Québec a dû mettre en place une structure de fonctionnement flexible. Conjuguant les besoins de développement et le maintien des activités, cette structure a favorisé une expansion rapide de même que l'intégration de nouveaux services et a permis à Services Québec de répondre à ses obligations tout en rendant compte de ses activités.

3.4.1 La structure administrative

La direction

Francine Martel-Vaillancourt, présidente-directrice générale

La direction de Services Québec est assumée par la présidente-directrice générale assistée par un comité de direction.

La présidente-directrice générale et les vice-présidentes

La présidente-directrice générale est responsable de l'administration et de la direction de Services Québec dans le cadre de ses règlements et de ses orientations. Elle est secondée dans ses fonction par deux vice-présidentes, nommées par le gouvernement.

La loi accorde des pouvoirs d'administration et de direction à la présidente-directrice générale. Ces pouvoirs se situent dans les limites des règlements qui seront adoptés par le conseil d'administration et des orientations qui seront déterminées par celui-ci. Certains de ces pouvoirs pourront être délégués aux fonctionnaires de Services Québec lorsqu'un règlement aura été adopté par le conseil d'administration à cet égard.

Le Comité de direction

Le Comité de direction est le principal outil de coordination de l'action de Services Québec. Il est centré sur la prise de décisions, l'échange d'information, la planification stratégique, la concertation et la cohérence des activités de l'organisation. Le Comité de direction est composé de la présidente-directrice générale, de la vice-présidente aux services aux citoyens et aux régions, de la vice-présidente aux services aux entreprises et au développement, du secrétaire général et directeur des services juridiques, de la directrice du développement stratégique de l'organisation et de la directrice générale des communications.

Louise Guimond, vice-présidente aux services aux citoyens et aux régions

Andrée Blanchet, vice-présidente aux services aux entreprises et au développement

Pierre E. Rodrigue, secrétaire général et directeur des services juridiques

Danielle Boulet, directrice du développement stratégique de l'organisation

Carole Lafond, directrice générale des communications

Le rôle principal du Comité de direction est de discuter et d'approuver les orientations ainsi que les politiques administratives, budgétaires et stratégiques de Services Québec. Ses membres doivent participer à la recherche de solutions pour l'ensemble des préoccupations de l'organisation.

Les unités administratives

Les unités administratives de Services Québec sont décrites ci-dessous selon l'ordre de présentation de l'organigramme.

La Direction du secrétariat général et des services juridiques

Cette direction coordonne l'ensemble des mandats de l'organisation, donne des avis juridiques, approuve les contrats et les ententes, traite les plaintes et les demandes d'accès à l'information. Elle assume également le secrétariat du conseil d'administration, de ses comités et du Comité de direction.

La Direction du développement stratégique de l'organisation

Cette direction fournit à la haute direction et aux gestionnaires des conseils stratégiques en matière de développement organisationnel. Elle les accompagne dans leur démarche d'organisation du travail, de développement des compétences de gestion, d'intégration des employés, de consolidation d'équipes et de gestion du changement. Elle détermine les orientations et les priorités en matière de ressources humaines et matérielles et assure la coordination des interventions nécessaires et la mise en place des mesures d'accompagnement.

Les autres services en ressources humaines sont fournis par diverses entités du portefeuille gouvernemental, selon l'application du principe de services partagés. Voir le détail à la section 3.4.2 à ce sujet.

La Direction générale des communications

Cette direction générale conçoit, rédige et met en œuvre des stratégies de communication, gère les communications externes et internes de l'organisation et prend en charge les demandes provenant du cabinet. Elle gère les contenus du Portail gouvernemental de services, espaces Citoyens et Entreprises, ainsi que de l'intranet. Elle coordonne les communications en matière d'urgence et prépare les fiches de renseignements pour le Répertoire des programmes et services du gouvernement du Québec.

La Vice-présidence aux services aux citoyens et aux régions

Cette vice-présidence assume la responsabilité de la mise en œuvre du réseau des centres de services, des points de services et des points d'accès sur tout le territoire du Québec. Elle met également en place le Centre de relations avec la clientèle par l'intermédiaire duquel les citoyens et les entreprises pourront obtenir des services téléphoniques, de l'accompagnement vers les services spécialisés et de l'aide à la navigation sur le Portail gouvernemental de services.

La vice-présidence est, en outre, responsable des directions régionales de Services Québec, issues de Communication-Québec, qui offrent des services de renseignements généraux et d'information sur les lois, les programmes et les services du gouvernement du Québec. Ces directions offrent également aux ministères et aux organismes gouvernementaux des services de conseil et de soutien en communication régionale à partir des 25 bureaux dispersés sur tout le territoire québécois. De plus, elles assurent la gestion des contenus et le

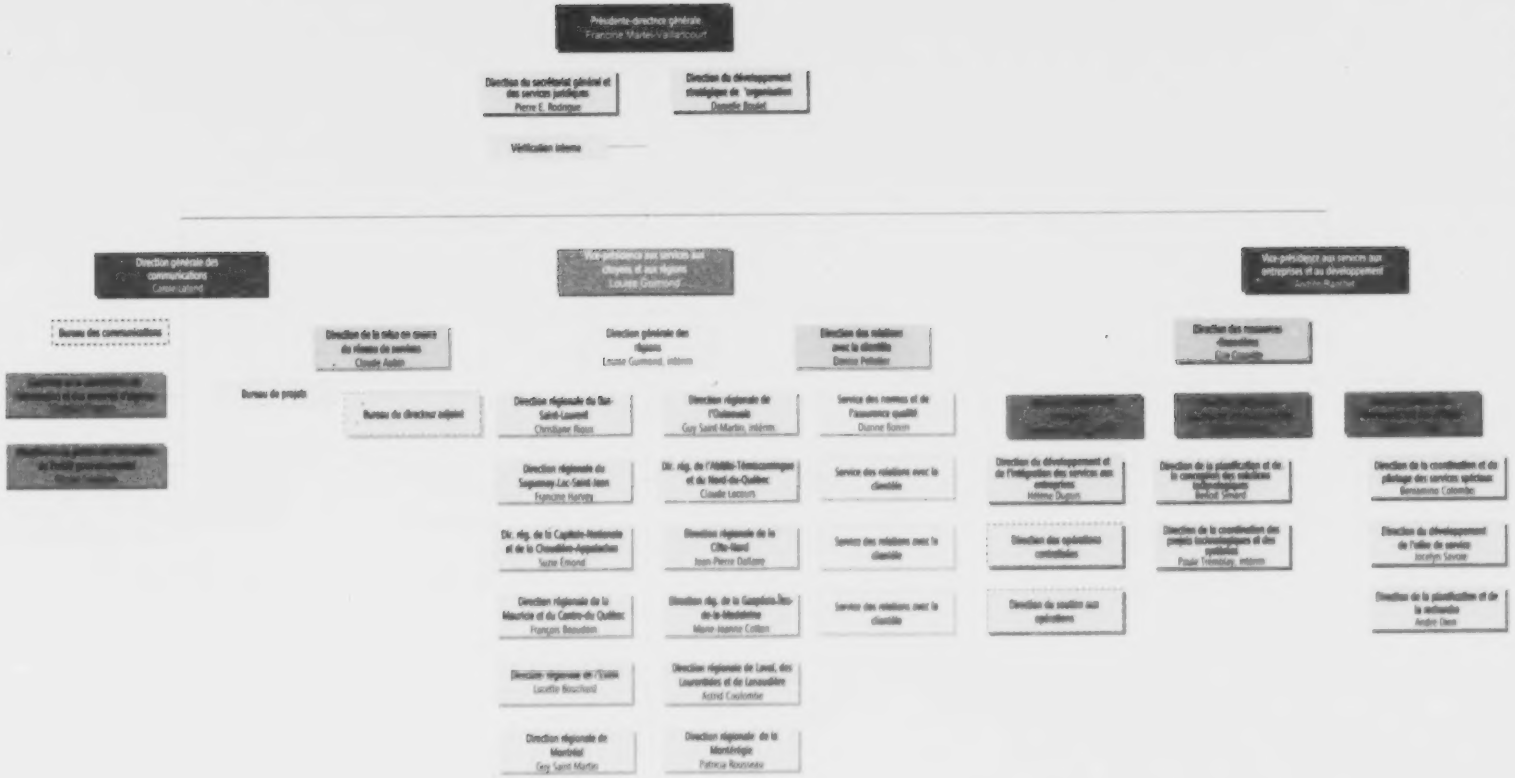
développement de 17 portails régionaux dans Internet. À moyen terme, les directions régionales assumeront la gestion du réseau des centres et des points de services, où les citoyens et les entreprises auront accès à toute une gamme de services de première ligne.

Cette vice-présidence assume également le soutien administratif et opérationnel du réseau de services et du Centre de relations avec la clientèle. Enfin, elle coordonne l'intégration de l'offre de service aux citoyens, en étroite collaboration avec les autres unités administratives de Services Québec.

La Vice-présidence aux services aux entreprises et au développement

Cette vice-présidence assume la responsabilité du développement et de la mise en oeuvre des services aux entreprises ainsi que la gestion des opérations centralisées destinées aux entreprises. Elle coordonne les projets de développement de services interministériels, tels que le Service québécois de changement d'adresse. Elle établit les orientations en matière de prestation électronique de services, évalue les besoins en systèmes d'information et en infrastructures et coordonne leur développement. Elle négocie les ententes de service avec les ministères et les organismes, voit à leur évolution et à leur application en veillant notamment au transfert des ressources et à la mise en marché des services. Elle est responsable de l'élaboration du plan d'affaires, de la planification stratégique, du rapport annuel de gestion et de la Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises. Elle évalue périodiquement la satisfaction de la clientèle et réalise des études de marché. Enfin, elle assume la responsabilité des ressources financières, des contrats et des ressources informationnelles.

L'organigramme



31 mars 2006

3.4.2 Les services partagés

Le gouvernement a adopté une approche de services partagés, en matière de soutien administratif, qui repose sur l'implantation du Centre des services partagés du Québec, de centres de portefeuille ministériel et de centres interministériels de services partagés.

Services Québec applique cette approche en offrant des services stratégiques complémentaires aux services offerts par le Centre des services partagés du Québec ou par le centre de portefeuille du ministère des Services gouvernementaux. Les services stratégiques se définissent par leur impact sur la mission de Services Québec. De ce fait, ils nécessitent une connaissance approfondie de la culture et des orientations de l'organisation.

En outre, pour être efficaces, les services stratégiques exigent une collaboration étroite avec certains spécialistes. Ainsi, Services Québec compte sur le ministère des Services gouvernementaux pour les services en matière de dotation, de santé des personnes, de relations de travail, de rémunération et d'avantages sociaux, de gestion immobilière, d'aménagement, de gestion documentaire, de révision linguistique, de graphisme, etc. Le Centre de services partagés du Québec, quant à lui, assure des services d'édition, de soutien informatique, d'hébergement des serveurs informatiques, etc.

3.4.3 Les ressources informationnelles

Au regard des ressources informationnelles, Services Québec est engagé dans une approche de partage de services avec le Centre de services partagés du Québec. Les échanges ont permis d'élaborer un mécanisme de concertation et de collaboration pour chaque dossier commun. Une entente de service a été proposée et des discussions se poursuivent en vue de sa signature au cours de l'exercice 2006-2007.

Des travaux de collaboration avec le Centre de services partagés du Québec et Services Québec ont été amorcés pour mettre en place les infrastructures technologiques et téléphoniques de Services Québec, à partir des actifs transférés de Communication-Québec, du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, du ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation et du ministère des Services gouvernementaux.

De plus, Services Québec a mis en place les bases nécessaires à l'implantation de ses infrastructures technologiques sur lesquelles s'appuieront, au cours de l'exercice 2006-2007, le Centre de relations avec la clientèle, le Service québécois de changement d'adresse et le déploiement de nouveaux bureaux régionaux qui seront mis en place avec le concours du Bureau de la publicité des droits du ministère des Ressources naturelles et de la Faune.

3.4.4 Les outils de reddition de comptes

Services Québec assure un suivi rigoureux de ses activités et la conformité aux prescriptions de la Loi sur l'administration publique. Certaines pratiques sont établies, comme la gestion par projet appliquée à tout nouveau service, alors que d'autres se structurent. En outre, le conseil d'administration, nommé au début de l'exercice financier 2006-2007, sera en mesure d'approuver les priorités de développement et les documents de gestion globale.

La connaissance des attentes et la mesure de la satisfaction de la clientèle

Services Québec doit connaître les attentes et le degré de satisfaction de sa clientèle pour offrir des services de qualité. La fiabilité des données est le gage d'un développement éclairé de l'offre de service et d'une juste mesure de l'efficacité.

Ainsi, un ensemble d'activités de sondage auprès de la clientèle ont été conçues au cours de l'exercice 2005-2006 pour être amorcées pendant l'exercice 2006-2007. Ces travaux, réalisés selon le principe de mise en commun de l'expertise, ont été accomplis avec la collaboration du Centre d'expertise sur la prestation de services du Secrétariat du Conseil du trésor. Cette approche souscrit à une conception nettement plus horizontale de la prestation des services et a pour objectif de réduire les coûts associés au développement de ces outils.

La Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises

En raison de l'élargissement de son offre de service, Services Québec a mené une réflexion afin d'établir de nouvelles normes de service qui tiennent compte de l'évolution de l'organisation. Ces normes de service seront libellées pour être claires, conformes à la réalité et adaptées le plus possible aux besoins et aux attentes de la clientèle. Services Québec demeurera à l'écoute des commentaires de la clientèle en vue d'améliorer la qualité des services offerts.

Au cours des prochains mois, Services Québec définira ainsi ses normes de service qui préciseront le niveau de service dans les divers modes de communication. Les engagements porteront notamment sur l'accessibilité et la fiabilité des services, l'accompagnement de la clientèle et l'accueil dans les bureaux. Les nouvelles normes de service entreront en vigueur au cours de l'exercice financier 2006-2007.

L'un des principaux défis auxquels Services Québec fait face dans ce dossier consiste à intégrer des normes de service issues de divers ministères et organismes. En effet, jusqu'à présent, les normes ont été définies dans une logique de reddition de comptes propre à chaque organisation. En intégrant des services autrefois offerts par les ministères et organismes, Services Québec doit maintenant redéfinir ses normes de service.

Au cours de l'année 2005-2006, Services Québec a retenu les normes de service qui s'appliquaient auparavant à Communication-Québec, dont les résultats sont présentés en annexe.

3.4 s Les artisans

L'implication des employés de Services Québec est un gage de réussite de la mise en œuvre des nouvelles façons de rendre des services aux citoyens et aux entreprises du Québec.

Au 31 mars 2006, Services Québec comptait 296 équivalents temps complet réguliers (ETC) autorisés :

- 188 ETC proviennent de Communication-Québec. Il est à noter que 85 % de cet effectif est réparti dans les 25 bureaux des 12 directions régionales ;
- 12 ETC ont été transférés du Secrétariat du Conseil du trésor pour assurer la coordination des projets technologiques et des systèmes ainsi que la planification et la conception des solutions technologiques ;
- 11 ETC sont issus du ministère du Développement économique, de l'Exportation et de l'Innovation pour l'offre de service reliée à l'espace Entreprises du Portail gouvernemental de services ;
- 85 personnes issues de différents ministères et organismes ont joint les rangs de Services Québec.

Le nombre d'ETC continuera d'évoluer en fonction du personnel de divers ministères et organismes pouvant être transféré à la suite d'ententes.

Au 31 mars 2006, 283 personnes étaient à l'emploi de Services Québec. Les tableaux suivants présentent leur répartition selon différentes caractéristiques.

Tableau 4 : Répartition de l'effectif en poste par catégorie d'emploi

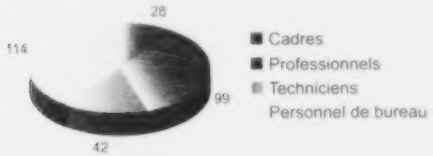


Tableau 5 : Répartition de l'effectif en poste par statut d'emploi

Tableau 6 : Répartition de l'effectif en poste par sexe

Tableau 7 : Répartition de l'effectif en poste par groupe d'âge

Tableau 8 : Répartition de l'effectif en poste par groupe cible

En matière de représentativité, le gouvernement du Québec a fixé des orientations afin d'accorder une juste place dans la fonction publique québécoise à tous les groupes présents dans la société.

Au cours de 2005-2006, les emplois ont majoritairement été pourvus par voie de mutation. Services Québec entend, au cours des prochaines années, poursuivre ses efforts pour atteindre les objectifs gouvernementaux. De plus, des mesures visant à faciliter la conciliation travail-famille seront proposées en réponse aux besoins exprimés par le personnel.

La formation

Le personnel a participé à des activités de formation, à raison d'une durée moyenne de 2,4 jours par personne et d'un coût moyen de 347 $ par personne. La formation visait, entre autres, à parfaire les connaissances et l'expertise du personnel à l'égard des technologies de l'information et de la prestation de services à la clientèle.

Tableau 9 : Formation en 2005-2006

	Total jour/pers.	Frais d'inscription	Frais de déplacement	Total
Prestation de services	218	12 046 $	14 833 $	26 879 $
Technologies de l'information	72	6 452 $	5 712 $	12 164 $
Formation générale	386	40 297 $	18 764 $	59 061 $
Total	676	58 795 $	39 309 $	98 104 $
Nombre de jours moyen de formation par personne : 2,4 jours				
Coût moyen par personne : 347 $				

La santé au travail

Le personnel de Services Québec a accès à un programme d'aide et d'écoute offert par la Direction des ressources humaines du ministère des Services gouvernementaux. Ce programme a pour objet d'aider les personnes aux prises avec des problèmes personnels ou professionnels susceptibles de compromettre leur santé psychologique et leur rendement au travail, quel que soit leur emploi ou leur statut.

Comme l'indique le tableau ci-dessous, 25 personnes ont utilisé les services du programme. L'aide a été apportée à l'interne et par des spécialistes externes. Dans ce cas, les coûts varient selon le type d'expertise demandée.

En plus des démarches personnalisées, des activités de prévention ont été organisées en milieu de travail pour sensibiliser et éduquer les personnes sur la prise en charge d'une situation difficile. Ainsi, la promotion du programme a été effectuée à l'automne 2005 pour faciliter l'accès aux services. De plus, quatre conférences midi ont été offertes et enregistrées sur vidéocassettes pour le personnel en région. Les thèmes ont été ciblés judicieusement en fonction du contexte de changement pour outiller les personnes, autant au travail que dans leur vie personnelle.

Tableau 10 : Types d'interventions et nombre de personnes rencontrées dans le cadre du Programme d'aide et d'écoute

Interventions	Résultats 2005-2006
Nombre de personnes rencontrées en intervention individuelle	25
Consultations internes	51
Consultations externes	141
Coût des spécialistes	6 181 $

Chapitre 4 La situation financière

Services Québec est un organisme autre que budgétaire et il est mandataire de l'État.
En vertu de sa loi constitutive, ses affaires sont gérées par un conseil d'administration et ses prévisions budgétaires sont soumises au gouvernement pour approbation.
De plus, ses états financiers sont vérifiés par le Vérificateur général du Québec.

Services Québec présente des résultats équilibrés en 2005-2006 par des revenus et des dépenses équivalents de 24,6 M$, expliqués ci-après.

Les dépenses de 24,6 M$ sont présentées par nature d'activité :

- Continuité du mandat de Communication-Québec ;
- Portail gouvernemental de services ;
- Mise en œuvre de Services Québec.

Tableau 11 : Répartition des dépenses par nature d'activité, pour l'exercice de 11 mois

Activités	Dépenses	Proportion
Continuité du mandat de Communication-Québec		
• Traitements et avantages sociaux	10,0 M$	40,7 %
• Loyers	1,2 M$	5,0 %
• Télécommunications	0,6 M$	2,4 %
• Amortissement des équipements informatiques	0,3 M$	1,2 %
• Fonctionnement divers	0,4 M$	1,6 %
• Exploitation, amélioration du Service québécois de changement d'adresse	0,6 M$	2,4 %
Somme partielle	13,1 M$	53,3 %
Portail gouvernemental de services	**6,4 M$**	**26,0 %**
Somme partielle	6,4 M$	26,0 %
Mise en œuvre de Services Québec		
• Rémunération, loyer additionnel, aménagement de locaux, fonctionnement divers	4,2 M$	17,0 %
• Services professionnels	0,9 M$	3,7 %
Somme partielle	5,1 M$	20,7 %
Total	**24,6 M$**	**100 %**

4.1 Les dépenses

4.1.1 Les dépenses associées à la continuité de Communication-Québec

Services Québec a consenti un montant de 13,1 M$ pour assurer la continuité du mandat assumé précédemment par Communication-Québec. Cette somme s'applique en majeure partie aux traitements et aux avantages sociaux de 188 postes (équivalents temps complet) localisés dans les douze directions régionales.

4.1.2 Les dépenses associées au Portail gouvernemental de services

Services Québec assure l'exploitation et le développement du Portail gouvernemental de services. Cette activité a été financée par la provision du gouvernement en ligne du ministère des Services gouvernementaux.

Les sommes consacrées au Portail, en 2005-2006, sont de l'ordre de 6,4 M$ et ont été affectées au développement des contenus et des infrastructures, à l'entretien et à l'exploitation des applications déjà en fonction.

4.1.3 Les dépenses associées à la mise en œuvre

Outre les montants consentis pour assurer la continuité, les efforts en 2005-2006 ont porté sur la mise en œuvre de Services Québec. Les dépenses associées à cette activité sont de l'ordre de **5,1 M$** pour permettre des ajouts de personnel, notamment pour la mise en œuvre d'un centre de relations avec la clientèle et d'une structure administrative minimale. Cette dernière est nécessaire pour répondre aux exigences législatives de reddition de comptes et pour réaliser les travaux engendrés par l'intégration des services, tels que le développement des marchés, la négociation et le suivi des ententes, le déploiement des services en région, la coordination des travaux d'implantation et l'accompagnement dans Internet. Ces dépenses couvrent essentiellement la rémunération, le loyer additionnel, l'aménagement des locaux et des frais de fonctionnement divers.

La mise en place de l'organisation a nécessité le recours à des services professionnels pour près de **0,9 M$** pour la réalisation de mandats ponctuels. En effet, des travaux en lien avec l'organisation des activités, les analyses de marché, l'évaluation des attentes de la clientèle, le soutien aux changements organisationnels, la formation, l'implantation d'une méthode de gestion par projet et enfin, l'analyse préliminaire de la mise en place d'un système d'information financière, ont été confiés à l'externe.

Une répartition de l'ensemble des dépenses, par catégorie, est présentée dans le tableau ci-dessous.

Tableau 12 : Répartition des dépenses entre les différentes catégories

Catégorie	Montant	%
Traitements et avantages sociaux	13,6 M$	55,3 %
Services de transport et de communication	1,5 M$	6,1 %
Services professionnels et administratifs	1,2 M$	4,9 %
Portail gouvernemental de services - services professionnels	5,9 M$	24,0 %
Entretien et réparations	0,3 M$	1,2 %
Loyers	1,5 M$	6,1 %
Fournitures et approvisionnement	0,3 M$	1,2 %
Amortissement des immobilisations corporelles	0,3 M$	1,2 %
Total	**24,6 M$**	**100 %**

4.2 Les investissements

Les investissements réalisés en 2005-2006 représentent **1,4 M$** et ont principalement porté sur la mise en place de Services Québec.

Parmi les investissements les plus importants, on note le transfert des équipements du ministère des Services gouvernementaux à la valeur nette comptable, l'aménagement des locaux, l'acquisition d'ameublement pour les postes de travail et l'équipement informatique.

De ces investissements, un montant de **0,1 M$** a été consenti pour entreprendre la mise en place du Centre de relations avec la clientèle.

4.3 Les états financiers

Conformément aux pratiques en vigueur, des états financiers vérifiés sont intégrés au rapport annuel de gestion. Ils comprennent les parties suivantes :

- rapport de la direction ;
- rapport du Vérificateur ;
- résultats et excédent cumulé pour l'exercice de onze mois terminé le 31 mars 2006 ;
- bilan au 31 mars 2006 ;
- flux de trésorerie pour l'exercice de onze mois terminé le 31 mars 2006 ;
- notes complémentaires.

Services Québec ayant été constitué au cours de l'exercice financier 2005-2006, ses résultats ne peuvent être comparés à aucune donnée antérieure.

Services Québec est une personne morale de droit public. En vertu de sa loi constitutive, ses opérations ont démarré le 2 mai 2005. Les résultats sont présentés pour une période de onze mois, soit du 2 mai 2005 au 31 mars 2006.

Rapport de la direction

Les états financiers de Services Québec ont été dressés par la direction, qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de conventions comptables appropriées et qui respectent les principes comptables généralement reconnus du Canada. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel de gestion concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles comptables internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

Services Québec reconnaît qu'il est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui le régissent.

Le conseil d'administration doit surveiller la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et il doit approuver les états financiers. Il est assisté dans ses responsabilités par le comité de vérification dont les membres ne font pas partie de la direction. Ce comité rencontre la direction et le Vérificateur général du Québec, examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à la vérification des états financiers de Services Québec, conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada et son rapport expose la nature et l'étendue de cette vérification et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité de vérification pour discuter de tout élément qui concerne sa vérification.

Francine Martel-Vaillancourt, FCA
Présidente-directrice générale

Andrée Blanchet
Vice-présidente aux services
aux entreprises et au développement

Québec, le 17 novembre 2006

Rapport du Vérificateur

À l'Assemblée nationale

J'ai vérifié le bilan de Services Québec au 31 mars 2006 et l'état des résultats et de l'excédent cumulé ainsi que l'état des flux de trésorerie de l'exercice de onze mois terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de Services Québec. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de Services Québec au 31 mars 2006 ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice de onze mois terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada.

Le vérificateur général du Québec,

Renaud Lachance, CA

Québec, le 17 novembre 2006

Résultats et excédent cumulé
pour l'exercice de onze mois terminé le 31 mars 2006

	2006 (11 mois)
Produits	
Honoraires de gestion	
- Ministère des Services gouvernementaux	24 011 973 $
- Autres apparentés sous contrôle commun	304 513
Gouvernement du Québec - Remboursement compensatoire pour l'équité salariale	289 400
	24 605 886
Charges	
Traitements et avantages sociaux	13 254 998
Traitements et avantages sociaux relatifs à l'équité salariale	289 400
Services de transport et de communication	1 557 978
Services professionnels et administratifs	7 116 194
Entretien et réparations	269 105
Loyers	1 500 284
Fournitures et approvisionnements	291 872
Intérêts sur dette à long terme	3 037
Amortissement des immobilisations corporelles	311 535
Perte sur dévaluation des immobilisations corporelles	11 483
	24 605 886
Excédent des produits sur les charges et excédent cumulé à la fin	- $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Bilan
au 31 mars 2006

	2006
Actif	
À court terme	
Débiteurs (note 4)	20 521 076 $
Frais payés d'avance	62 892
Frais reportés	147 806
À recevoir du gouvernement du Québec (note 5)	2 220 433
	22 952 207
À recevoir du gouvernement du Québec (note 5)	2 067 213
Immobilisations corporelles (note 6)	944 237
Actifs incorporels (note 7)	97 940
	26 061 597 $
Passif	
À court terme	
Avances du ministère des Finances sans intérêt ni modalité de remboursement	17 200 084 $
Créditeurs et frais courus (note 8)	2 975 772
Provision pour vacances	1 787 581
Versements sur la dette à long terme (note 10)	155 116
	22 118 553
Dette à long terme (note 10)	445 002
Provision pour congés de maladie (note 12)	3 498 042
	26 061 597
Excédent cumulé	-
	26 061 597 $
Engagements (note 13)	

Pour le conseil d'administration,

Jean Leclerc
Président

Francine Martel-Vaillancourt, FCA
Présidente-directrice générale

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Flux de trésorerie
pour l'exercice de onze mois terminé le 31 mars 2006

	2006 (11 mois)
Activités d'exploitation	
Excédent des produits sur les charges	- $
Éléments sans effet sur la trésorerie :	
Amortissement des immobilisations corporelles	311 535
Perte sur dévaluation des immobilisations corporelles	11 483
	323 018
Augmentation des éléments hors caisse liés à l'exploitation :	
Débiteurs	(20 521 076)
Frais payés d'avance	(62 892)
Frais reportés	(147 806)
Créditeurs et frais courus	2 231 628
Provision pour vacances	485 912
Provision pour congés de maladie	512 065
	(17 502 169)
Flux de trésorerie utilisés pour les activités d'exploitation	(17 179 151)
Activités d'investissement	
Flux de trésorerie utilisés pour les activités d'investissement :	
Acquisition d'actifs incorporels	(8 010)
Activités de financement	
Augmentation des avances du ministère des Finances	17 200 084
Remboursement de la dette à long terme	(12 923)
Flux de trésorerie provenant des activités de financement	17 187 161
Augmentation (diminution) de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	-
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin	- $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Notes complémentaires
31 mars 2006

1 CONSTITUTION ET MISSION

Services Québec, personne morale au sens du Code civil, est constitué en vertu de l'article 1 de la *Loi sur Services Québec* (L.R.Q., chapitre S-6.3), laquelle est entrée en vigueur le 2 mai 2005.

Sa mission consiste à offrir aux citoyens et aux entreprises, sur tout le territoire du Québec, un guichet unique multiservices afin de leur permettre un accès simplifié à des services publics.

Services Québec finance ses activités par les revenus provenant des frais, commissions et honoraires qu'il perçoit en vertu d'une entente ou d'un décret, du produit des biens et des services qu'il offre ainsi que des autres sommes qu'il reçoit.

En vertu de l'article 2 de sa loi constitutive, Services Québec est mandataire de l'État et, par conséquent, n'est pas assujetti aux impôts sur le revenu au Québec et au Canada.

2 TRANSFERT D'ACTIFS ET DE PASSIFS

À la suite de sa création, le 2 mai 2005, Services Québec assume maintenant des responsabilités auparavant attribuées au ministère des Services gouvernementaux (MSG). Afin de réaliser ses activités, des employés provenant principalement du MSG y ont été mutés de même que certains actifs et passifs y ont été transférés, à cette date.

Ces actifs et passifs ont été transférés à la valeur comptable nette et se détaillent comme suit :

Actif

Immobilisations corporelles	398 729 $
À recevoir du gouvernement du Québec	4 287 646
	4 686 375 $

Passif

Créditeurs et frais courus	398 729 $
Provision pour vacances	1 301 669
Provision pour congés de maladie (note 12)	2 985 977
	4 686 375 $

3 CONVENTIONS COMPTABLES

La préparation des états financiers de Services Québec par la direction, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, exige que celle-ci ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence à l'égard de la comptabilisation des actifs et passifs, de la présentation des actifs et passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que de la comptabilisation des produits et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les résultats réels peuvent différer des meilleures prévisions faites par la direction.

Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont comptabilisées au coût et sont amorties sur leur durée de vie utile prévue selon la méthode de l'amortissement linéaire et les durées suivantes :

- Améliorations locatives 5 ans
- Équipement informatique 3 ans
- Matériel et équipement de bureau 5 ans

Services Québec examine régulièrement la valeur comptable de ses immobilisations corporelles en comparant la valeur comptable de celles-ci avec les flux de trésorerie futurs non actualisés qui devraient être générés par l'actif. Tout excédent de la valeur comptable sur la juste valeur est imputé aux résultats de la période au cours de laquelle la dépréciation a été déterminée.

3. CONVENTIONS COMPTABLES (suite)

Actifs incorporels

Les actifs incorporels, composés de logiciels et d'autres développements, sont comptabilisés au coût et sont amortis sur leur durée de vie utile prévue selon la méthode de l'amortissement linéaire et les durées suivantes :

- Logiciels	5 ans
- Autres développements	5 ans

Ils sont soumis à un test de dépréciation lorsque les changements de situation indiquent que leur valeur comptable pourrait ne pas être recouvrable. Tout excédent de la valeur comptable sur la juste valeur est imputé aux résultats de la période au cours de laquelle la dépréciation a été déterminée.

Les actifs en cours de développement sont amortis lorsqu'ils sont terminés et qu'ils sont mis en exploitation.

Constatation des produits

Les produits provenant des honoraires de gestion sont constatés lorsqu'il y a une preuve convaincante de l'existence d'un accord, que le service a été rendu, que son prix est déterminé ou déterminable et que le recouvrement est raisonnablement assuré.

Services reçus à titre gratuit

Le coût de certains traitements et avantages sociaux ainsi que celui des services de soutien, défrayés à même les crédits de différents ministères du gouvernement, ne sont pas présentés aux états financiers.

Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes interentreprises à prestations déterminées gouvernementales, compte tenu que Services Québec ne dispose pas de suffisamment d'informations pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

4. DÉBITEURS

	2006
Ministère des Services gouvernementaux	19 927 163 $
Secrétariat du Conseil du trésor - équité salariale	289 400
Centre de services partagés du Québec	210 000
Autres apparentés sous contrôle commun	94 513
	20 521 076 $

5. À RECEVOIR DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

Le montant à recevoir du gouvernement du Québec, relativement aux provisions de congés de maladie et de vacances transférées au 2 mai 2005, ne porte pas intérêt. Les modalités de remboursement sont les suivantes :

	2006
2007	2 220 433 $
2008	437 295
2009	437 295
2010	437 294
2011	437 294
2012	318 035
	4 287 646
Moins : Portion à court terme	2 220 433
	2 067 213 $

6. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	2006		
	Coût	Amortissement cumulé	Net
Améliorations locatives	187 709 $	15 717 $	171 992 $
Équipement informatique	633 384	263 834	369 550
Matériel et équipement de bureau	434 679	31 984	402 695
	1 255 772 $	**311 535 $**	**944 237 $**

Des immobilisations corporelles classées sous les rubriques « Améliorations locatives », « Équipement informatique » et « Matériel et équipement de bureau » représentant respectivement 3 773 $, 254 190 $ et 125 332 $ ne sont pas amorties étant donné qu'elles ne sont pas opérationnelles en fin d'exercice.

7. ACTIFS INCORPORELS

	2006		
	Coût	Amortissement cumulé	Net
Logiciels	24 030 $	- $	24 030 $
Autres développements	73 910	-	73 910
	97 940 $	**- $**	**97 940 $**

Les actifs incorporels ne sont pas amortis étant donné qu'ils sont en cours de réalisation en fin d'exercice.

8. CRÉDITEURS ET FRAIS COURUS

	2006
Fournisseurs et frais courus	1 623 047 $
Traitements et avantages sociaux	474 938
Ministère des Services gouvernementaux	398 729
Autres apparentés sous contrôle commun	479 058
	2 975 772 $

9. DU AU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU

En vertu du décret 222-2006, daté du 29 mars 2006, le gouvernement du Québec a autorisé une ou plusieurs avances pour un montant maximum de 6 000 000 $. Ces avances portent intérêt au taux préférentiel de la Banque Nationale du Canada et viendront à échéance le 31 mars 2011. Au 31 mars 2006, ce taux était de 5,50 % et aucune avance n'a été consentie.

10. DETTE À LONG TERME

	2006
Emprunt auprès de la Société immobilière du Québec de 104 537 $, au taux fixe de 4,69 %, remboursable par versements mensuels de 1 950 $, échéant le 31 juillet 2010	91 614 $
Emprunt auprès du ministère des Services gouvernementaux, sans intérêt, remboursable au rythme de l'amortissement des actifs acquis	508 504
	600 118
Moins : Portion échéant à moins d'un an	155 116
	445 002 $

10. DETTE A LONG TERME (suite)

Les montants de versements en capital à effectuer au cours des cinq prochains exercices se détaillent comme suit :

	2006
2007	155 116 $
2008	156 052 $
2009	157 032 $
2010	73 330 $
2011	58 588 $

11. PORTAIL

Services Québec développe et exploite pour le compte du ministère des Services gouvernementaux le Portail gouvernemental de services. Les produits et charges figurant ci-après sont inclus à l'état des résultats et de l'excédent cumulé et se détaillent comme suit :

	2006
Produits	
Honoraires de gestion	
- Ministère des Services gouvernementaux	6 387 285 $
Charges	
Développement du Portail	
- Traitements et avantages sociaux	427 907
- Services professionnels et administratifs	4 635 405
Exploitation du Portail	
- Services professionnels et administratifs	1 323 973
	6 387 285
Excédent des produits sur les charges	**- $**

12. AVANTAGES SOCIAUX FUTURS

Les membres du personnel de Services Québec participent au Régime de retraite des employés du gouvernement du Québec et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF) ou au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes interentreprises sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Les cotisations de Services Québec imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 486 816 $. Les obligations de Services Québec envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

Provision pour congés de maladie

	2006
Solde au début à la suite du transfert (note 2)	2 985 977 $
Charge de l'exercice	910 265
Prestations versées au cours de l'exercice	(398 200)
Solde à la fin	3 498 042 $

13. ENGAGEMENTS

Contrats de location-exploitation

Les engagements relatifs aux contrats de location-exploitation concernent principalement la location de photocopieurs et se détaillent ainsi :

2007	30 068 $
2008	27 077 $
2009	25 078 $
2010	17 962 $
2011	6 768 $

Contrats de services professionnels

Les engagements relatifs à des contrats de services professionnels s'élèvent à 4 434 741 $ pour le prochain exercice et 83 515 $ pour l'exercice subséquent.

14. FLUX DE TRÉSORERIE

Au cours de l'exercice, des immobilisations corporelles et des actifs incorporels ont été acquis pour des montants représentant respectivement 539 131 $ et 73 910 $ en contrepartie de dettes à long terme équivalentes.

En date du 31 mars 2006, le poste « Créditeurs et frais courus » inclut des acquisitions d'immobilisations corporelles et d'actifs incorporels représentant respectivement 728 124 $ et 16 020 $.

15. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées dans les états financiers et comptabilisées à la valeur d'échange, Services Québec est apparenté avec tous les ministères et fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis, soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. Services Québec n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement aux états financiers.

16. INSTRUMENTS FINANCIERS

Juste valeur

La juste valeur des instruments financiers à court terme est équivalente à leur valeur comptable en raison de leur échéance rapprochée. La juste valeur des postes « Emprunt auprès du ministère des Services gouvernementaux » et « À recevoir du gouvernement du Québec » ne peut être estimée compte tenu de l'absence de marché pour ce type d'instrument financier.

La juste valeur de « l'Emprunt auprès de la Société immobilière du Québec » est équivalente à sa valeur comptable en raison d'un taux équivalent.

Risque de taux d'intérêt

La volatilité des taux d'intérêt se répercute sur la juste valeur des actifs et des passifs financiers (risque de marché lié aux taux d'intérêt).

La dette à long terme auprès de la Société immobilière du Québec porte intérêt à taux fixe. Étant donné que Services Québec prévoit le remboursement complet de l'emprunt à l'échéance, les risques auxquels il est exposé relativement à la dette à long terme sont minimes.

Chapitre 5 Les autres obligations

5.1 La protection des renseignements personnels

La protection des renseignements personnels est une préoccupation importante pour Services Québec. C'est pourquoi des mesures sont envisagées pour se conformer aux exigences de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c.A-2.1) et du Plan d'action pour la protection des renseignements personnels adopté le 12 mai 1999 par le Conseil des ministres.

Les priorités d'action de 2006-2007

Au cours du prochain exercice financier, Services Québec entend se doter d'une politique et d'un cadre de gestion en matière de protection des renseignements personnels. Il étudiera l'opportunité d'adopter des directives particulières en vue d'assurer le caractère confidentiel des renseignements personnels.

Deux comités sont en voie d'être constitués, soit un comité sur la protection des renseignements personnels et un comité d'accès à l'information. De même, d'autres mesures seront mises en place afin de sensibiliser l'ensemble du personnel de Services Québec et, plus particulièrement, les personnes qui sont en relation directe avec la clientèle.

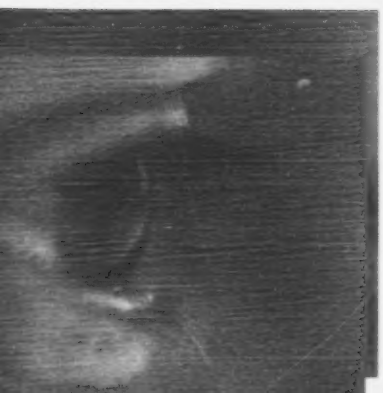
Services Québec entend également se conformer aux dispositions de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (modifiée par le chapitre 22 des lois de 2006), dont celles qui visent à favoriser l'accès aux documents pour les personnes handicapées. De plus, il suivra de près les travaux concernant la rédaction du règlement portant sur la diffusion systématique de documents dans un site Internet ainsi que le règlement sur la protection des renseignements personnels qui remplacera le plan d'action gouvernemental adopté en 1999.

Services Québec s'assure de plus que les exigences de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels sont prises en compte dans la mise en place des différents processus administratifs et des activités susceptibles de mettre en cause la protection de renseignements personnels.

5.2 L'accès à l'information

En matière d'accès à l'information, Services Québec a reçu et traité trois demandes au cours de la période terminée le 31 mars 2006. Ces demandes ont été traitées à l'intérieur des délais prescrits par la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Aucune demande de révision n'a été déposée à la Commission d'accès à l'information.

5.3 L'éthique et la déontologie



L'éthique et la déontologie comptant parmi ses préoccupations, Services Québec entend agir en cette matière. Il a d'abord nommé une responsable de l'éthique en février 2006. Celle-ci fait également partie du réseau des répondants en éthique de la fonction publique, mis sur pied par le Secrétariat du Conseil du trésor.

Le 13 mars 2006, un plan d'élaboration d'une démarche d'éthique organisationnelle de même qu'un projet de plan d'action ont été déposés à la haute direction.

La première phase de réalisation de la démarche d'éthique est en cours et se poursuivra durant l'exercice 2006-2007. Elle prévoit, notamment, la mise en place d'une structure organisationnelle favorisant le développement d'une démarche d'éthique et l'élaboration d'une stratégie d'information globale.

Les membres du conseil d'administration de Services Québec, à titre d'administrateurs publics au sens de l'article 3.0.1 de la Loi sur le ministère du Conseil exécutif, seront liés par le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics. Ils seront aussi tenus, en vertu de l'article 3.0.2 de cette loi et des articles 34, 35 et 43 de ce règlement, d'adopter un code d'éthique et de déontologie dans l'année de la constitution du conseil d'administration et de le rendre public. Services Québec élaborera donc un guide de gouvernance et d'éthique qui permettra de respecter ces exigences légales et réglementaires, tout en clarifiant les notions d'éthique et de déontologie. Ce guide sera également applicable, avec les adaptations nécessaires, à l'ensemble du personnel de Services Québec.

En ce qui a trait à l'aspect déontologique, aucun cas ni manquement n'a été traité ni constaté au cours de la période terminée le 31 mars 2006.

5.4 La politique linguistique

Services Québec doit se doter d'une politique linguistique, conformément à la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration. Cette politique est en cours de préparation et s'inspire des modèles de politiques linguistiques à la disposition de l'Administration.

En outre, une personne-ressource répond aux questions du personnel sur le respect de la Charte de la langue française ainsi que sur l'emploi et la qualité de la langue française dans l'organisation. Cette personne est également en contact avec un conseiller en francisation de l'Office québécois de la langue française.

5.5 La gestion des plaintes

Services Québec est soucieux d'offrir des services de qualité aux citoyens et aux entreprises et, à cet égard, un mécanisme est en place pour leur permettre d'exprimer leurs insatisfactions et de formuler une plainte.

En vertu de sa loi constitutive, Services Québec est substitué au ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration en ce qui a trait aux fonctions qui étaient exercées par ce dernier en vertu du paragraphe 8 de l'article 11 de la Loi sur le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration (L.R.Q., c. M-25.01). Il en acquiert ainsi les droits et en assume les obligations.

C'est dans un tel contexte que Services Québec a assumé, au cours de l'exercice 2005-2006, la continuité du processus de traitement des plaintes mis en place par le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration.

Au cours de cette période, 21 citoyens ont exprimé leur insatisfaction à l'égard des services offerts. Le motif d'insatisfaction le plus fréquent avait trait à l'absence de documentation sur certains sujets et au manque de disponibilité de certains renseignements en langue anglaise dans les sites Internet de l'Administration québécoise.

L'année financière 2005-2006 aura été l'occasion d'analyser la gestion des plaintes à Services Québec, au regard des fonctions qui lui sont dévolues. Ainsi, un mandat a été confié à un comité de travail, qui a formulé des recommandations sur la gestion des plaintes. Il a également soumis un projet de politique de gestion des plaintes et un projet de procédure de leur traitement afin d'actualiser la politique et la procédure existantes. Une nouvelle structure de gestion des plaintes sera mise en place au cours de l'exercice 2006-2007.

5.6 Les lois et règlements

Le ministre des Services gouvernementaux est responsable de l'application de la Loi sur Services Québec (L.R.Q., c.S-6.3) de même que de l'article 11, paragraphe 8, de la Loi sur le ministère des Relations avec les citoyens et l'Immigration (L.R.Q., c.M-25.01). Aucun règlement n'est à signaler.

5.7 Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec

Le 13 décembre 2005, le Vérificateur général du Québec déposait à l'Assemblée nationale un rapport de vérification d'envergure gouvernementale portant sur la prestation de services du gouvernement en ligne, pour l'année 2004-2005.

Certaines des recommandations concernaient plus particulièrement le Service québécois de changement d'adresse maintenant sous la responsabilité de Services Québec. À ce sujet, la présidente-directrice générale a été entendue par la Commission de l'administration publique le 15 mars 2006.

Le tableau suivant fait état des recommandations du Vérificateur général ainsi que des actions correspondantes que Services Québec entend accomplir pour y donner suite.

Tableau 13 : Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec

Recommandations	Actions prévues par Services Québec
Recommandation 3.67 Préciser, dans le plan stratégique ou la convention de performance et d'imputabilité, les objectifs, les indicateurs et les cibles reliés à la prestation électronique de services.	Services Québec entend déposer un plan stratégique en 2006-2007, qui comportera les objectifs, les cibles et les indicateurs de sa prestation électronique de services, y compris les services universels, tels que le Service québécois de changement d'adresse.
Recommandation 3.75 S'assurer, en vue de la mise en œuvre de services en ligne, que la planification de chaque service recouvre les éléments suivants : • L'état de la situation actuelle, y compris la problématique sous-jacente ; • Le concept de la solution envisagée ; • Les hypothèses de travail ; • Les résultats attendus ; • La stratégie d'atténuation des risques ; • Les besoins de la clientèle et ceux relatifs à la normalisation de l'information ; • La pertinence, le coût et les bénéfices ; • La stratégie de collaboration ; • L'ébauche d'une stratégie de transformation des processus liés à la prestation du service.	En ce qui a trait au développement des nouveaux services, Services Québec travaille dans la perspective où l'encadrement s'exerce au moyen d'un bureau de projet, à l'aide d'une méthodologie de gestion de projet et d'un manuel d'organisation de projet. Chaque initiative de projet sera soumise à une grille d'analyse comportant les éléments suivants : • Raison d'être du projet ; • Opportunités potentielles et bénéfices ; • Contraintes ; • Degré de priorité ; • Situation désirée ; • Rôles et responsabilités des intervenants ; • Évaluation des ressources humaines, matérielles et informationnelles ; • Évaluation de la faisabilité du projet ; • Évaluation des impacts.
Recommandation 3.78 Se munir d'une stratégie avant la transformation des processus liés à la prestation de services.	Actuellement, Services Québec conçoit et planifie ses projets dans une perspective de services intégrés multimodes et prévoit la transformation des processus en conséquence.
Recommandation 3.86 Estimer adéquatement les bénéfices pécuniaires associés aux services en ligne qu'il juge opportun de développer.	Un système de tarification en fonction d'évaluations de coûts de revient pour tous les services sera mis en place dès l'implantation d'un système comptable permettant une meilleure récupération des bénéfices.
Recommandation 3.87 Assurer le suivi régulier des bénéfices pécuniaires qui découlent de la mise en ligne des services.	Services Québec suivra régulièrement l'évolution des coûts de revient.

Annexe

Résultats en matière de normes de service

Les normes de service qui s'appliquent au service téléphonique de Services Québec sont celles que l'on trouvait dans la Déclaration de services aux citoyens de l'ex-ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, auquel Communication-Québec a déjà été rattaché.

Parmi les engagements en vigueur, on note :

- un temps d'attente pour les demandes par téléphone inférieur à 90 secondes ;
- un temps de réponse aux demandes électroniques acheminées par le Portail gouvernemental de services, inférieur à une journée ouvrable.

Le tableau ci-dessous présente la quantité d'appels reçus et le nombre de ceux-ci qui ont été traités conformément aux normes de service, au cours des trois dernières années. Ces normes ont été respectées dans 90 % des cas.

Tableau 14 : Nombre de demandes téléphoniques reçues et conformes à la norme de service

Année	Nombre de demandes téléphoniques reçues	Demandes ayant reçu une réponse en moins de 90 secondes
2003-2004 *	513 648	495 670 (96,5 %)
2004-2005 *	572 518	524 646 (91,6 %)
2005-2006	515 080	463 572 (90,0 %)

* Les données pour l'année 2003-2004 ont été compilées après l'intégration de tous les bureaux de Communication-Québec à un nouveau réseau téléphonique. Ainsi, elles ne sont pas entièrement comparables à celles de 2004-2005.

Quant aux 15 614 demandes reçues par courriel (voir le tableau 1 de la section 2.1.1), elles ont toutes fait l'objet d'un accusé de réception automatisé, suivi d'une réponse ou d'un réacheminement vers le ministère ou l'organisme concerné, dans un délai maximal d'un jour. Si la demande exigeait des recherches qui excédaient un jour, un accusé de réception personnalisé, indiquant que la demande était en traitement, a été transmis à l'internaute.

Services Québec